



# OUVIDORIA GERAL

- 2019 -

# **UNIVERSIDADE FEDERAL FLUMINENSE**

## **REITOR:**

Antonio Claudio Lucas da Nóbrega

## **VICE-REITOR:**

Fábio Barbosa Passos

## **OUVIDOR GERAL:**

Cícero Mauro Fialho Rodrigues

## **APOIO TÉCNICO:**

Jandira Motta

## **SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO:**

Igor José de Jesus Garcez

## **EQUIPE DE OUVIDORIA:**

Adriano Farage Figueiredo

Lucia Helena Motta Venancio

A Ouvidoria Geral divulga o presente relatório consolidado de suas atividades no exercício 2019 ao Magnífico Reitor, à Comunidade Universitária e à Sociedade como instrumento de controle social dos usuários sobre a prestação de serviços públicos no âmbito da Universidade Federal Fluminense nos termos do Art. 14, II da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

**Niterói, 20 de janeiro de 2020**

## Sumário

<u>I.Introdução.....</u>	<u>4</u>
<u>II. Fluxo das Manifestações.....</u>	<u>4</u>
<u>III.Tratamento das Manifestações.....</u>	<u>6</u>
<u>IV.Serviço de Informação ao Cidadão.....</u>	<u>9</u>
<u>V.Acesso à Informação.....</u>	<u>9</u>
<u>VI.Avaliação dos Serviços Públicos Prestados.....</u>	<u>12</u>
<u>A.Recomendações quanto às atividades da Ouvidoria.....</u>	<u>12</u>
<u>VII.Ações Executadas.....</u>	<u>15</u>
<u>VIII.Planejamento para o Exercício 2020.....</u>	<u>15</u>
<u>ANEXO I – Cronograma 2020.....</u>	<u>17</u>

## **I. Introdução**

Em 2019, o Sistema de Ouvidorias do Poder Público Federal, **e-Ouv** foi integrado à **Plataforma Fala.BR**, que envolve também o sistema **e-SIC** e a ferramenta **Simplifique!**. Ainda assim, o e-Ouv e o e-SIC permanecem coexistindo, com seus respectivos sistemas e peculiaridades. Este processo de integração será aprofundada nos próximos anos, de forma que em breve haverá um sistema totalmente unificado.

Dessa forma, são apresentados os resultados das atividades observadas no gerenciamento de ambos os sistemas em 2019.

## **II. Fluxo das Manifestações**

A Ouvidoria recebe as demandas, qualificadas em **denúncias, solicitações, reclamações, sugestões e elogios**, por meio da **Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR**, pelo e-mail *ouvidoria@id.uff.br*, pelo telefone (21) 2629-5536 ou por atendimento presencial. Todas as demandas recebidas, por qualquer meio, são registradas no Sistema Fala.BR, conforme orienta o Decreto 9.492/2018 e suas Instruções Normativas.

O Sistema Fala.BR 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 tanto, são consideradas as estruturas hierárquicas dos sistemas de gestão, administrativa e acadêmica, definidas no regimento geral e nos regimentos internos da Universidade.

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

A Instrução Normativa OGU nº 05/2018, no parágrafo 3º do Artigo 15º, orienta as ouvidorias a encaminharem à OGU/CGU as manifestações 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 devem ser encaminhadas à Comissão de Ética.

As denúncias de assédio moral, após verificação dos elementos mínimos na análise preliminar efetuada pela Ouvidoria, devem ser 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, devem ser 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 devem ser tratadas pela ouvidoria como descumprimento de normas regulamentares. Devem 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 devem ser encaminhadas à Auditoria Técnica da UFF.

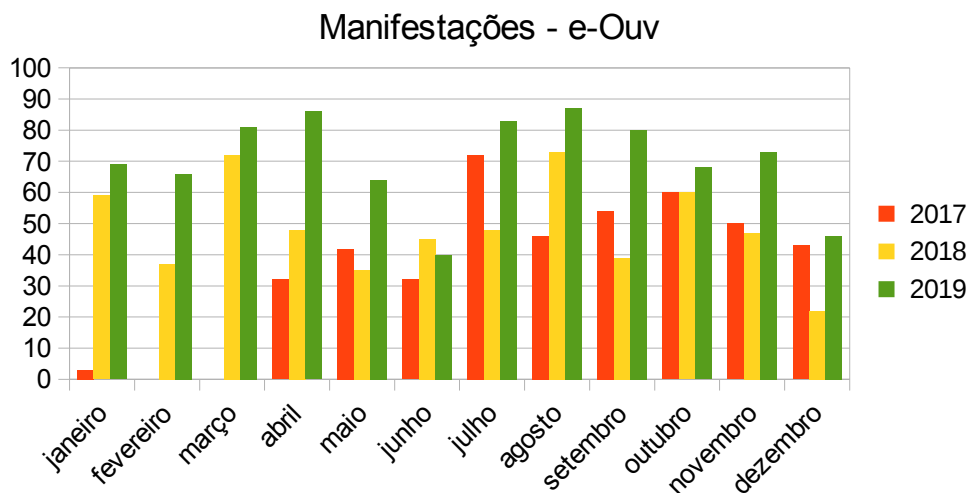
O encaminhamento para as áreas de apuração, o tratamento das questões apresentadas nos processos registrados e o contato com os usuários são feitos através do e-mail *ouvidoria@id.uff.br*.

Após a devida apuração e a definição de providências cabíveis, os órgãos apuratórios devem encaminhar à Ouvidoria as suas manifestações, relatando o resultado dos trabalhos. A Ouvidoria usará os elementos da manifestação para a elaboração da resposta conclusiva junto ao processo registrado no Sistema Fala.BR.

### III. Tratamento das Manifestações

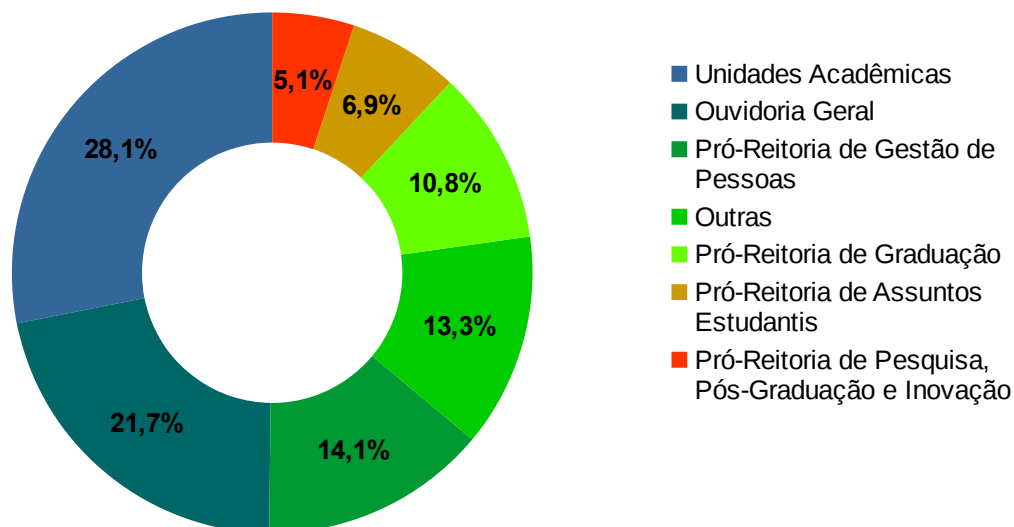
Em 2019 a Ouvidoria Geral da UFF recebeu um total de 843 manifestações registradas na plataforma Fala.BR através de diferentes canais, principalmente por usuários cadastrados diretamente no sistema e por correio eletrônico encaminhados a [ouvidoria@id.uff.br](mailto:ouvidoria@id.uff.br).

No comparativo a partir da adoção do sistema e-Ouv em Abril de 2017, o exercício 2019 representou um ano de consolidação da plataforma da ouvidoria com incremento das manifestações em relação aos anos anteriores.



Ao segmentarmos as manifestações por área de competência, observamos a seguinte distribuição, conforme representação gráfica:

## Detalhamento das Manifestações



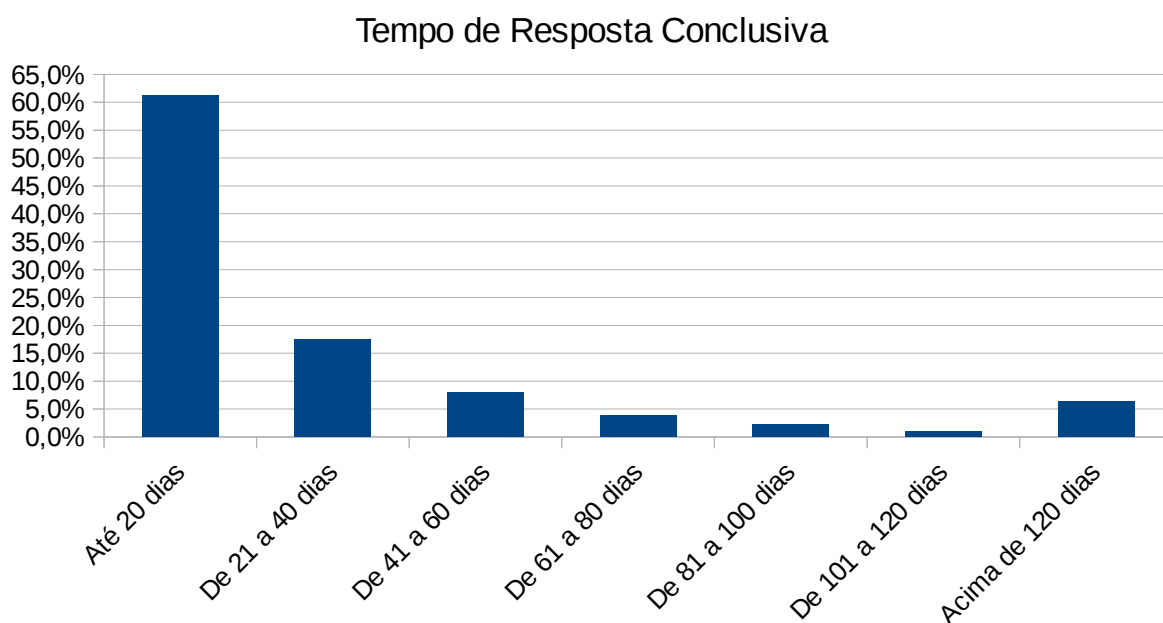
As unidades acadêmicas com 237 manifestações representaram 28,1% do total do exercício 2019, tendo por principais assuntos: Educação/Ensino Superior (37 manifestações abordando questões genéricas do ambiente universitário); Certificado ou Diploma (23 manifestações referentes a reclamações e solicitações junto às Coordenações); e Administração (16 manifestações tendo por objeto o funcionamento das respectivas unidades).

Em seguida, com 21,7% do total, aparecem as manifestações tratadas diretamente pela equipe da Ouvidoria Geral. Neste contexto, foram tratadas as manifestações: arquivadas (111 manifestações identificadas com duplicidade, impropriedade ou insuficiência de dados); encaminhadas às áreas de correição (27 manifestações para a Comissão de Ética e 11 manifestações para a Gerência de Procedimentos Disciplinares), e as manifestações cujo objeto já se encontra disponível na Transparência Ativa (34 manifestações respondidas diretamente pela equipe da Ouvidoria).

Dentre as unidades administrativas, o destaque é a Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas como área mais demandada (14,1% do total), tanto em termos de

reclamações (55 manifestações) quanto de solicitações (37 manifestações). Neste aspecto, é importante ressaltar que o atendimento no âmbito da PROGEPE também registrou o maior número de elogios (5 manifestações).

Quanto ao tratamento para resposta conclusiva, mais de 60% das manifestações concluídas são respondidas dentro de 20 dias, em atendimento à legislação. Entretanto, destacamos que em determinadas manifestações tem ocorrido morosidade excessiva nas respostas, assim esta Ouvidoria tem atuado de forma a conscientizar os gestores quanto à necessidade e responsabilidade de resposta efetiva dentro do prazo legal.



Quanto à satisfação, a análise das respostas à “pesquisa de satisfação” pela plataforma tem demonstrado duas questões essenciais: o baixo número de respostas à pesquisa em relação ao total de manifestações e a ausência de uniformidade na distribuição das respostas, com tendência à concentração nos pólos (muito satisfeito/muito insatisfeito) o que compromete a mensuração por média.





#### IV. Serviço de Informação ao Cidadão

O Serviço de Informação ao Cidadão da Universidade Federal Fluminense (SIC-UFF) foi criado para atender ao art. 9º, do Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012 que regulamentou a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de acesso à Informação).

Desde a criação do SIC em maio de 2012 até dezembro de 2019, a UFF **recebeu 1781 pedidos** de acesso à informação. Em julho de 2018, a autoridade de monitoramento da Lei nº 12.527/2011 na UFF sofreu uma mudança com a saída de um servidor por aposentadoria.

#### V. Acesso à Informação

No período de 01/01/2019 a 31/12/2019, o Serviço de Informação ao Cidadão da Universidade Federal Fluminense (SIC-UFF) recebeu 317 pedidos de acesso à informação.

- Pedidos respondidos: 97,48%
- Prazo médio de resposta: 26,42 dias
- Total de solicitantes: 235 pessoas

Os pedidos de informação versaram sobre os mais diversos assuntos, porém assuntos relativos a concursos públicos, vagas de servidores técnico-



Dos 31 pedidos de acesso negados, 12 pedidos tinham relação com dados pessoais, 9 foram considerados genéricos, 5 demandavam tratamento adicional de dados, 2 foram considerados incompreensíveis, 2 tinham informações com processo decisório em curso e 1 foi caracterizado como desproporcional ou desarrazoado.

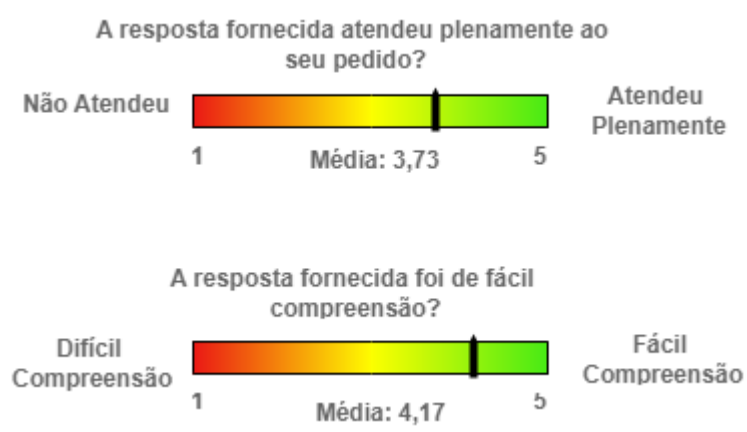
Sobre os meios de resposta, 99,37% foram enviados pelo sistema e-SIC. Cabe ressaltar que essa solicitação é uma opção do solicitante e não uma imposição deste Serviço.

A autoridade de monitoramento da Universidade Federal Fluminense recebeu **30 reclamações** devido à falta de resposta no prazo estipulado em lei.

No período compreendido por este relatório, 27,44% dos pedidos foram prorrogados. Em sua maioria, o motivo da prorrogação estava associado à demora no tempo de resposta pela área responsável em disponibilizar a informação.

No que diz respeito à aferição do grau de satisfação dos cidadãos e usuários deste SIC, apresentamos em seguida os dados obtidos durante o ano de 2019.

Dos 317 pedidos de acesso à informação, apenas 48 (15,14%) solicitantes responderam ao questionário de pesquisa de satisfação no sistema e-SIC. A representação gráfica a seguir representa o grau de satisfação dos usuários em uma escala de 1 a 5.



## **VI. Avaliação dos Serviços Públicos Prestados**

A Lei 9.492/2018, no seu Artigo 10º, prevê que os dados coletados na aplicação da LAI conduzam a 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 das manifestações dos órgãos apuratórios apresentam um quadro geral ao Ouvidor, apontando algumas intervenções necessárias no processo de gestão administrativa, com o propósito de aperfeiçoar o processo gerencial da instituição. Ou seja, estas análises são uma importante ferramenta para subsidiar recomendações e propostas de medidas com intuito de corrigir falhas e aprimorar a prestação de serviços públicos.

Logo, a partir da análise das manifestações observadas no período, estabelecemos as recomendações essenciais à melhoria na prestação dos serviços públicos, tanto por parte da Ouvidoria, quanto por parte dos gestores da UFF:

### **A. Recomendações quanto às atividades da Ouvidoria**

1. Estabelecer um novo patamar de integração das informações entre a Ouvidoria e os diversos setores de correição da UFF, Comissão de Ética, Gerência de Procedimentos Disciplinares, e outros, em parceria com a Comissão de Integridade da UFF;
2. Integrar ações de comunicação conjuntas envolvendo todos os atores responsáveis pela gestão da Integridade na UFF;
3. Explicitar, em todas as comunicações sobre manifestações encaminhadas às áreas de apuração, os prazos definidos em lei e, no caso de omissão de resposta, apontar aos servidores responsáveis, os procedimentos correccionais a que estarão sujeitos;

4. Estudar com a chefia de Gabinete do Reitor, a elaboração de Norma de Serviço, ou outro documento adequado, que explicita as orientações emanadas da Ouvidoria Geral da UFF, para melhoria dos processos de gestão administrativa;
5. Definir a autoridade de monitoramento do Serviço de Informação ao Cidadão, conforme Lei nº 12.527/2011 por meio de publicação de Portaria;
6. Propor à Comissão de Dados Abertos a abertura no Portal (dados.uff.br) dos seguintes dados brutos: relatório das cotas, listagem de alunos contemplados na moradia estudantil, contatos atualizados dos dirigentes da UFF e listagem das formas de atendimento (Setores/Horário de Atendimento/Responsável/e-mail/telefone).

## **B. Recomendações quanto às atividades dos Gestores da UFF**

1. Manter atualizados os dados de identificação e contato das áreas gerenciais divulgados na página da UFF;
2. Definir/informar à Ouvidoria e aos órgãos de correição, a identidade dos servidores titulares, dos assistentes e/ou substitutos eventuais, encaminhando a informação sobre troca de titularidade nos períodos de mudanças previstas nos regimentos internos e nos períodos de férias ou outros afastamentos;
3. Zelar pelo cumprimento dos prazos de atendimento às demandas solicitadas, para cumprimento da Lei de Acesso à Informação pela UFF;
4. Proceder à divulgação em sua área de atuação gerencial, sobre os canais para atendimento aos membros da comunidade, para que apresentem qualquer demanda que envolva os serviços públicos oferecidos pela UFF.

## **VII. Ações Executadas**

### **Item 1 – Adequação do Regimento Interno da Ouvidoria Geral da UFF ao ordenamento legal e divulgação da legislação atualizada aos usuários:**

Esta ação foi concluída com a atualização do Regimento Interno da Ouvidoria, aprovada pela Decisão CUV nº 21/2019 de 27/03/2019, publicada no Boletim de Serviço nº 084 de 08/05/2019, p. 36. O novo regimento está publicado na página da Ouvidoria Geral da UFF. Também foram atualizadas, na página de acesso aos serviços da Ouvidoria, as informações para adequada orientação aos usuários.

### **Item 2 – Apresentação do relatório de desempenho da Ouvidoria Geral os gestores da UFF:**

As apresentações ficaram restritas ao envio do Relatório de Gestão 2018 aos Pró-Reitores e Superintendentes, não sendo realizadas de forma integral as atividades previstas, de apresentações aos diversos grupos de gestores.

## **VIII. Planejamento para o Exercício 2020**

Objetivo	1. Integração entre Ouvidoria e SIC junto à plataforma Fala.BR
Metas	1.1. Realizar o acompanhamento das demandas 1.2. Redução do % de omissões de resposta para menos de 5%
Indicadores	K.1. Percentual de omissões de respostas
Ações	A.1.1. Definir servidor responsável pelo acompanhamento no e-SIC A.1.2. Estabelecer rotina de controle das demandas

Objetivo	2. Definição de um plano de comunicação com apoio da SCS
Metas	2.1. Realizar 5 (cinco) campanhas de comunicação
Indicadores	K.2. Quantidade de campanhas realizadas
Ações	A.2.1.1. Planejar, com apoio da SCS, a disponibilização de informações sobre a atuação da Ouvidoria distribuídas em campanhas ao longo do ano A.2.1.2. Realizar, no mínimo, 5 (cinco) campanhas de Comunicação

Objetivo	3. Apresentação da Ouvidoria à comunidade interna
Metas	3.1. Realizar 10 (dez) eventos abrangendo a totalidade das áreas administrativas e acadêmicas
Indicadores	K.3. Quantidade de eventos realizados
Ações	A.3.1.1. Estabelecer uma agenda de visitas aos campi da UFF A.3.1.2. Realizar palestras e rodas de debates nos campi da UFF

Objetivo	4. Participar das ações de treinamento promovidas pela CGU
Metas	4.1. Possibilitar, ao menos, 1 (uma) oportunidade de treinamento para cada servidor componente da equipe de Ouvidoria Geral da UFF
Indicadores	K.4. Qtde. de atividades realizadas/Qtde. de servidores lotados
Ações	A.4.1.1. Verificar a programação anual disponibilizada pela CGU A.4.1.2. Possibilitar a cada servidor a oportunidade de treinamento

Objetivo	5. Aperfeiçoamento da gestão da Ouvidoria
Metas	5.1. Avaliar os resultados e as demandas internas das rotinas e dos recursos da Ouvidoria Geral da UFF
Indicadores	K.5. Relatório de Gestão
Ações	A.5.1.1. Avaliar as demandas internas junto à equipe A.5.1.2. Consolidar o resultado das atividades A.5.2.3. Elaborar Relatório de Gestão

# ANEXO I - Cronograma 2020

CRONOGRAMA 2020											
Ação	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
A.1.1											
A.1.2											
A.2.1.1											
A.2.1.2											
A.3.1.1											
A.3.1.2											
A.4.1.1											
A.4.1.2	A depender da programação de cursos e eventos da OGU/CGU										
A.5.1.1											
A.5.1.2											
A.5.1.3											