

RELATÓRIO

RESULTADOS DAS CONSULTAS AO CONSELHO DE USUÁRIOS DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

UFF - Novembro / 2022

LEGISLAÇÃO ATENDIDA

Lei nº 13.460/2017 – Estabelece a necessidade de criação dos conselhos de usuários de serviços públicos pelos órgãos e entidades públicos;

Decreto nº 10.228/2020 - Emenda o Decreto nº 9.492/2018, que passou a contemplar a regulamentação dos conselhos de usuários de serviços públicos no âmbito da administração pública direta, indireta, autárquica e fundacional do Poder Executivo federal;

Portaria CGU nº581/2021 - Estabelece orientações para o exercício das competências das unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal, instituído pelo Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, dispõe sobre o recebimento do relato de irregularidades de que trata o caput do art. 4º-A da Lei nº 13.608, de 10 de janeiro de 2018, no âmbito do Poder Executivo federal, e dá outras providências.

- 1- Sumário
- 2- Introdução
- 3- Etapas de avaliação dos serviços
 - 3.a- Atualização carta de serviços
 - 3.b- Definição dos Conselhos
 - 3.c -Engajamento dos conselheiros

- 3.d- Coleta de dados
- 4- Análise dos dados coletados: resultados por enquete
- 5- Considerações finais

1- SUMÁRIO

A Ouvidoria Geral da UFF, cumprindo o que estabelece a legislação, Lei nº 13.460/2017, Decreto nº 10.228/2020 e Portaria CGU nº 581/2021, apresenta o Relatório **Resultados das consultas ao Conselho de Usuários dos Serviços Públicos**, contendo os dados obtidos em 2022.

O relatório contempla as atividades de divulgação realizadas para engajar cidadãos usuários como Conselheiros, a descrição dos serviços avaliados e das enquetes aplicadas, um resumo das respostas recebidas e considerações finais sobre os resultados.

2- INTRODUÇÃO

A Controladoria-Geral da União (CGU) lançou, em 2020, a Plataforma Virtual dos Conselhos de Usuários de Serviços Públicos, em cumprimento ao Decreto nº 10.228, de 5 de fevereiro de 2020, que trata sobre instituição dos Conselhos de Usuários dos Serviços Públicos no âmbito da administração pública direta, indireta, autárquica e fundacional do Poder Executivo Federal.

Os Conselhos de Usuários de Serviços Públicos, são apresentados como uma forma de participação direta da sociedade na avaliação e melhoria dos serviços públicos, com vistas a conectar os usuários aos gestores responsáveis pelos serviços. A instituição desse mecanismo foi prevista na Lei nº 13.460/2017, a Lei de Defesa dos Direitos do Usuário dos Serviços Públicos.

A Portaria CGU nº 581/2021, estabelece as práticas e procedimentos a serem observados no âmbito do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (SisOuv) e também traz um capítulo dedicado a normatizar o funcionamento desse órgão consultivo. A Portaria consolida

disposições já estabelecidas em outras legislações, atualiza orientações e avança sobre temas que ainda não haviam sido normatizados, inclusive enfatizando o chamamento de conselheiros. Fica esclarecido que os conselhos de usuários de serviços públicos são órgãos consultivos, e que são compostos exclusivamente por usuários voluntários, que participam, como respondentes, nas consultas produzidas e encaminhadas pelas unidades setoriais do SisOuv. Os dados coletados junto aos conselheiros, por meio da Plataforma Virtual do Conselho de Usuários, são considerados informações com a finalidade de avaliar a prestação dos serviços e de auxiliar na detecção e na correção de irregularidades.

As unidades do SisOuv deverão promover chamamentos públicos periódicos de conselheiros voluntários, ao menos uma vez ao ano;; realizar enquetes – consultas e pesquisas - sobre os serviços públicos, que atendam as finalidades precípuas da instituição; e consolidar as informações das avaliações e das sugestões coletadas, por meio de relatórios, a serem usados como base nas melhorias constantes desses serviços.

Para cumprir esses objetivos, a Ouvidoria Geral da UFF estabeleceu, e realizou, um Plano de Trabalho para 2022, apresentado a seguir.

OBJETIVOS	ATIVIDADES
1. Revisão dos informes sobre os serviços constantes na Plataforma do Conselho de Usuários SP, na CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIOS, (Pró Reitorias e Superintendências).	<ul style="list-style-type: none"> a. Definir responsável em cada área (para acompanhamento pela Ouvidoria) b. Proceder à revisão da Carta c. Atualizar o site com as revisões realizadas
2. Estabelecer proposta de Conselho (s) (Ouvidoria e Comitê de Governança, Riscos, Controle e Integridade da UFF)	<ul style="list-style-type: none"> a. Definir o número de Conselhos que serão determinados para a UFF
3. Definir plano de comunicação para chamamento público para composição dos conselhos de usuários e campanhas de engajamento de usuários UFF no processo avaliativo (Ouvidoria e SCS)	<ul style="list-style-type: none"> a. Definir responsável na área de SCS para dar suporte à Equipe da Ouvidoria b. Estabelecer metodologia e cronograma de atividades de comunicação interna e externa à UFF c. Definir recursos necessários ao cumprimento do plano de comunicação. d. Apresentar o plano de comunicação ao Comitê de Governança, Riscos, Controle e Integridade da UFF. e. Executar o Plano de Comunicação

4. Definir estrutura das Consultas aos Conselhos. (Ouvidoria, SCS e STI)	a. Verificar com cada área de gestão e nos sistemas do SIC e da Ouvidoria indicadores adequados à orientação das questões a serem formuladas, que possam dar subsídios a sugestões de melhoria nos serviços prestados pela UFF
5. Realizar consultas aos Conselhos (Ouvidoria)	a. Realizar consultas ao Conselho de Usuários da UFF
	b. Consolidar os dados das respostas às consultas
	c. Apresentar relatórios ao Comitê de Governança, Riscos, Controle e Integridade da UFF e à CGU.
6. Divulgar os resultados da consulta ao público em geral (Ouvidoria e SCS)	a. Realizar, com a SCS, a divulgação, de acordo com o plano de comunicação.

3- ETAPAS DE AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS

a- Atualização da carta de serviços da UFF

Em março de 2022, foi enviada comunicação aos Pró Reitores, Superintendentes, Diretores da EDUFF e do CEART, gerentes das áreas que desenvolvem os serviços públicos oferecidos pela UFF, solicitando que orientassem suas áreas para a atualização da carta de serviços prestados e das orientações ali contidas, realizando, também, a inclusão de serviços que não estivessem ainda ali contidos (<https://www.uff.br/?q=cartadeservicos>). Foi esclarecido que os conteúdos publicados, devem respeitar as orientações que constam na Lei nº 13.460/2017, art. 7º, que estabelece as *Informações básicas sobre os serviços, que devem constar nas Cartas*.

“ Art. 7º Os órgãos e entidades abrangidos por esta Lei, divulgarão Carta de Serviços ao Usuário.

§ 1º A Carta de Serviços ao Usuário tem por objetivo informar o usuário sobre os serviços prestados pelo órgão ou entidade, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

§ 2º A Carta de Serviços ao Usuário deverá trazer informações claras e precisas em relação a cada um dos serviços prestados, apresentando, no mínimo, informações relacionadas a:

I - serviços oferecidos;

II - requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço;

III - principais etapas para processamento do serviço;

IV - previsão do prazo máximo para a prestação do serviço;

V - forma de prestação do serviço; e

VI - locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço.

§ 3º Além das informações descritas no § 2º, a Carta de Serviços ao Usuário deverá detalhar os compromissos e padrões de qualidade do atendimento relativos, no mínimo, aos seguintes aspectos:

I - prioridades de atendimento;

II - previsão de tempo de espera para atendimento;

III - mecanismos de comunicação com os usuários;

IV - procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários; e

V - mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação.

§ 4º A Carta de Serviços ao Usuário será objeto de atualização periódica e de permanente divulgação mediante publicação em sítio eletrônico do órgão ou entidade na internet.”

b- Definição dos Conselhos

O Plano de Trabalho foi apresentado ao Comitê de Governança, Integridade, Riscos e Controles - CGIRC, órgão colegiado da UFF de natureza deliberativa, formado pelo Reitor, que o preside, pelo Vice-Reitor; Chefe de Gabinete; Pró-Reitores; Superintendentes; e o Coordenador da Unidade de Gestão da Integridade. Foi, inclusive, esclarecido, que os serviços da UFF a serem avaliados, são aqueles constantes na Plataforma da CGU para atendimento de usuários externos:

1. Matricular-se em curso de graduação;
2. Matricular-se em curso de Pós-Graduação;
3. Matricular-se em curso de extensão;
4. Obter diploma ou 2ª via de diploma de graduação;
5. Obter diploma ou 2ª via de diploma de pós-graduação;
6. Participar de processo seletivo para curso de Graduação;
7. Participar de processo seletivo para curso de Graduação;
8. Registrar diplomas de graduação, de faculdades, centros universitários e universidades privadas.

c- Engajamento dos conselheiros

Para engajamento de conselheiros, o público de interesse no processo de avaliação, foi estabelecido um planejamento de comunicação com a Superintendência de Comunicação Social da UFF, composto das seguintes etapas:

Etapa 1: Convidar integrantes da comunidade acadêmica para a atividade de Conselheiros de Usuários. De acordo com as orientações referentes aos objetivos da Plataforma do Conselho de Usuários, são avaliados serviços do cotidiano dos estudantes de graduação e pós-graduação, estudantes que estão chegando na UFF, para matrículas em graduação ou pós-graduação, pessoas que se inscrevem pelo SISU e graduados na UFF ou em qualquer outra instituição. Logo, estes cidadãos são o público alvo da ação. Foi recomendado o uso de e-mail e mídias sociais muito pontualmente. Nestes casos, o retorno tende a ser mais positivo a partir da comunicação direta e segmentada, com o compartilhamento de informações/chamadas em diferentes canais de comunicação da universidade: Mídias Sociais (Instagram, Facebook, Twitter); Telegram; Site (banner na homepage e informe no Minha UFF); Boletins internos enviados por e-mail para estudantes de graduação e pós-graduação.

Etapa 2: Após a formação do grupo de conselheiros, a Ouvidoria vai produzir e disponibilizar as enquetes sobre os serviços. Essas enquetes têm como público-alvo apenas os conselheiros voluntários cadastrados, que recebem, por meio da Plataforma do Conselho de Usuários, a notícia sobre o processo. Ou seja, trata-se de uma comunicação feita pela própria Ouvidoria.

Etapa 3: até novembro, divulgação dos resultados das enquetes, visando a transparência e melhoria dos serviços da UFF, nos canais de comunicação: site, mídias, boletins por e-mail, telegram e outros.

3. d- Coleta de dados

A ferramenta adotada para a coleta dos dados foi a Plataforma Virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos. A Plataforma permite a produção de enquetes visando o processo avaliativo e a consolidação dos dados coletados. Os conteúdos das enquetes foram determinados considerando os serviços públicos a serem avaliados e a experiência da Ouvidoria Geral da UFF no atendimento das demandas registradas na Plataforma FalaBr.

As enquetes foram disponibilizadas aos conselheiros, para respostas, pelo período de 15/07/2022 até 30/09/2022.

4 – RESULTADOS

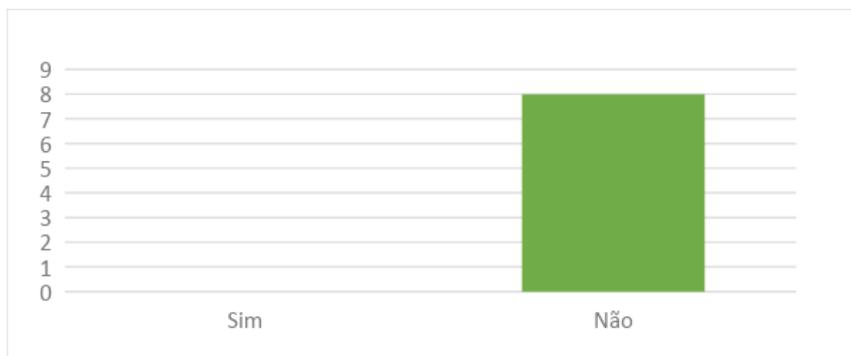
Os resultados das ações de chamamento, realizadas até meados de julho, quando foram lançadas as enquetes, foram as inscrições de 64 (sessenta e quatro) conselheiros cadastrados na Plataforma Virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos, número que se ampliou até 68 (sessenta e oito) conselheiros, na data em que foi finalizado o período de disponibilização das enquetes para respostas.

A seguir, apresentamos os resultados por enquete realizada.

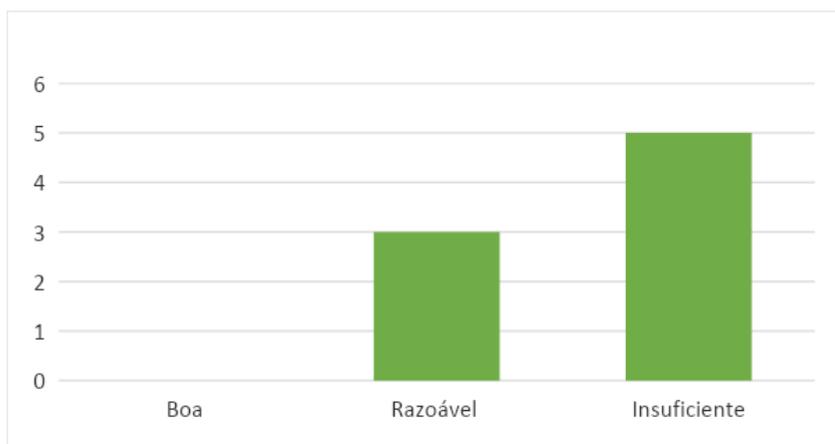
A.TÍTULO: RECEBER BOLSA DE EXTENSÃO UFF

Descrição: Avaliar os serviços de concessão de Bolsas de Extensão na Universidade Federal Fluminense. Nessa enquete, houve a participação e preenchimento da consulta por 8 (oito) conselheiros.

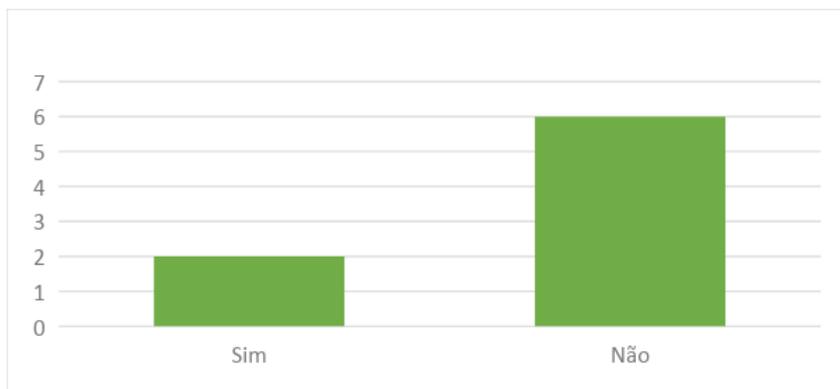
Questão 1: Você já participou do Programa de Bolsas de Extensão da UFF?



Questão 2: Você considera a divulgação de oportunidades de bolsas, pelas Coordenações dos programas de Extensão:



Questão 3: Você já participou de programas de Extensão , sem recebimento de Bolsas?



Questão 5: Você gostaria de apresentar uma sugestão?

Foram registradas 3(três) sugestões:

窗体底端

Entendo que a divulgação poderia ser mais ampla, como o uso de todas as redes sociais que a uff possua

Seria interessante uma maior divulgação sobre o assunto.

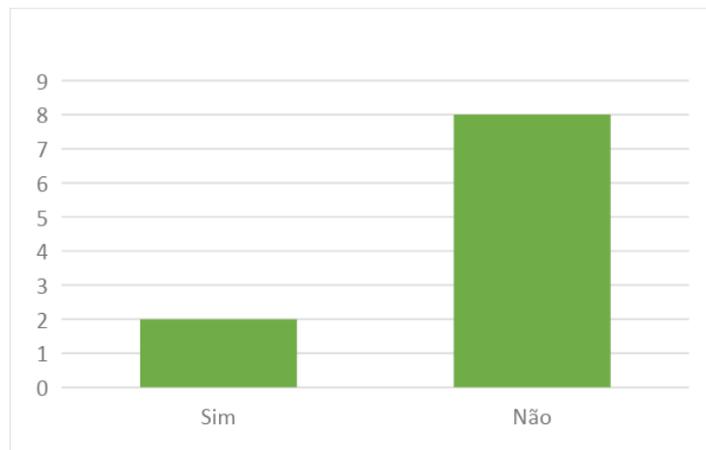
Divulgar o programa de bolsas na página principal do site da UFF e outras mídias.

B.TÍTULO: PROTOCOLAR DOCUMENTOS JUNTO À UFF

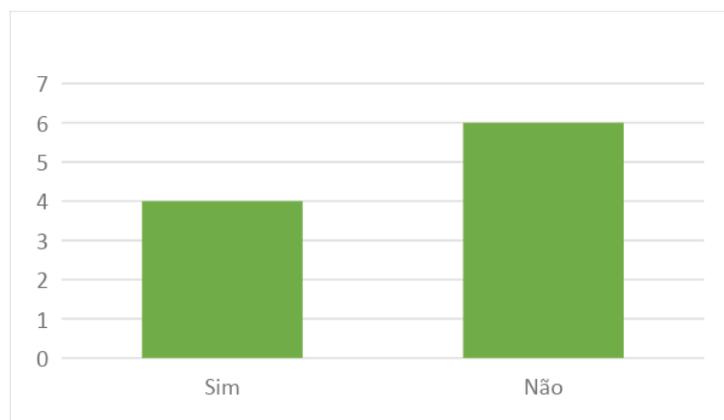
Descrição: Avaliação dos serviços de protocolo de documentos da Universidade Federal Fluminense. Nessa enquete, houve a participação e preenchimento da consulta por 10(dez) conselheiros.

窗体顶端

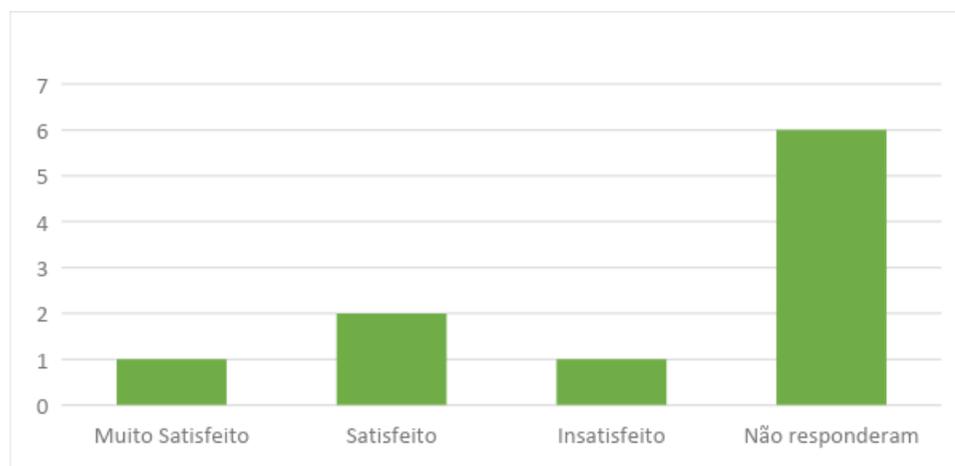
Questão 1: Você já utilizou o Sistema Eletrônico de Informações (SEI), para tramitação eletrônica de processos na UFF?



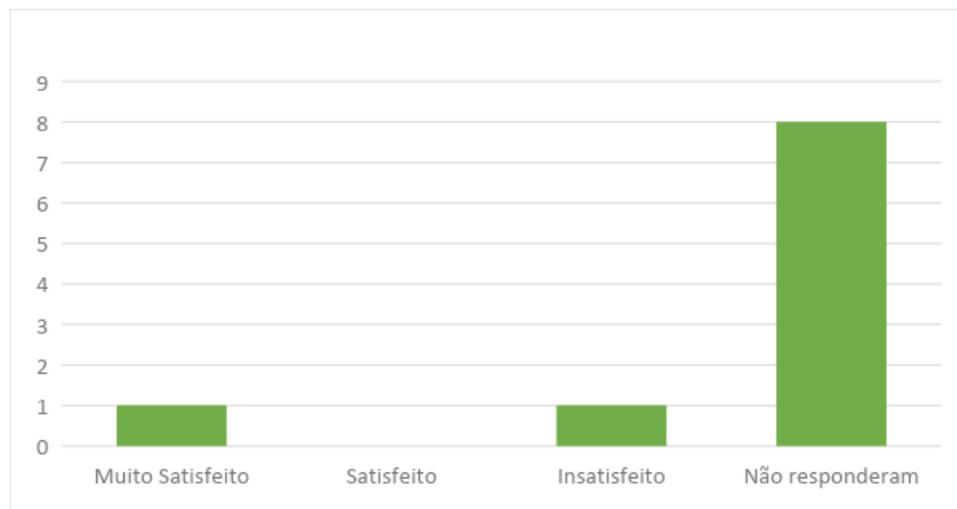
Questão 2: Você já utilizou o serviço de protocolo da UFF para processos físicos?



Questão 3: Como você avalia sua satisfação com o serviço de protocolo físico?



Questão 4: Como você avalia sua satisfação com o serviço de protocolo pelo SEI?



Questão 5: Você gostaria de apresentar uma sugestão?

Foi registrada 1(uma) sugestão:

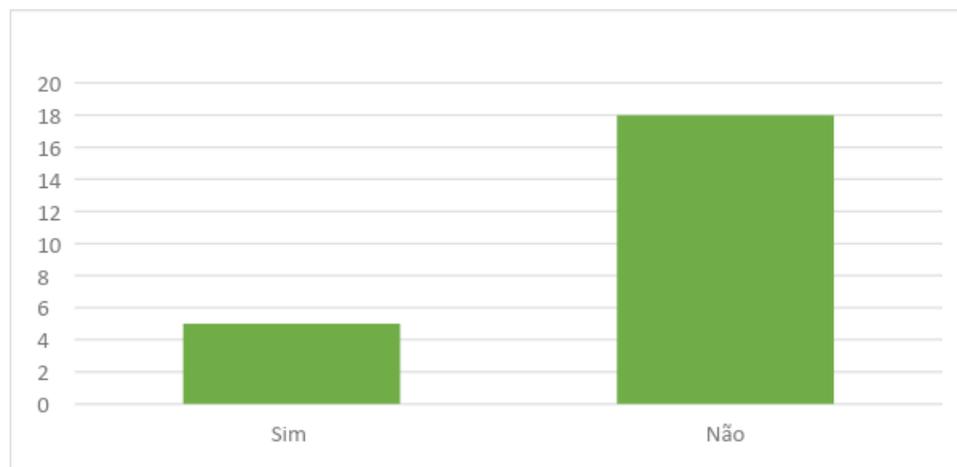
窗体底端

No SEI nunca fiquei sabendo a resposta da minha solicitação e no físico grande demora

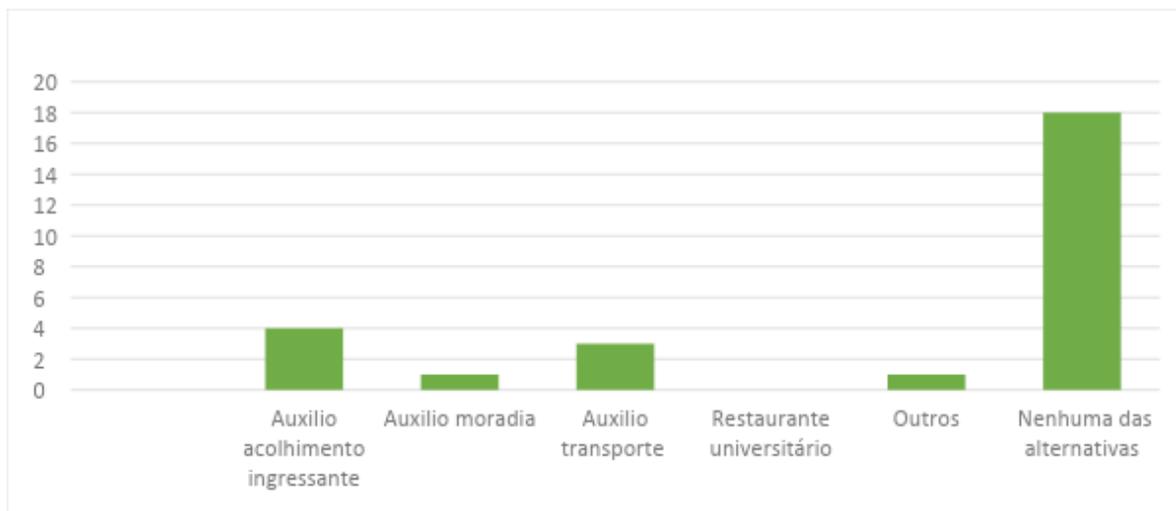
C.TÍTULO: OBTER ASSISTÊNCIA ESTUDANTIL - UFF

Descrição: Avaliação dos serviços para obtenção de assistência estudantil na Universidade Federal Fluminense. Nessa enquete, houve a participação e preenchimento da consulta por 23(vinte e tres) conselheiros.

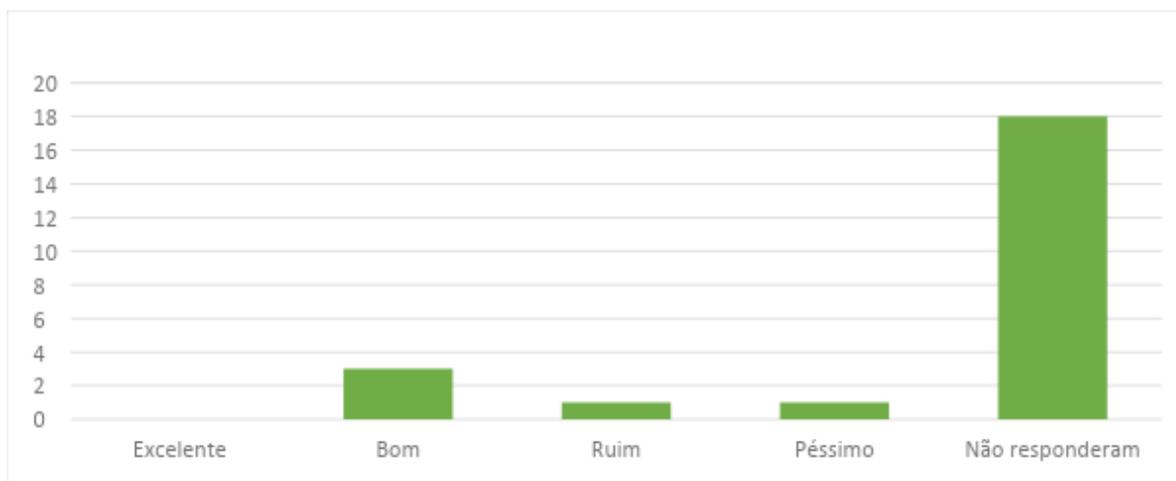
Questão 1: Você já solicitou algum serviço de assistência estudantil na UFF?



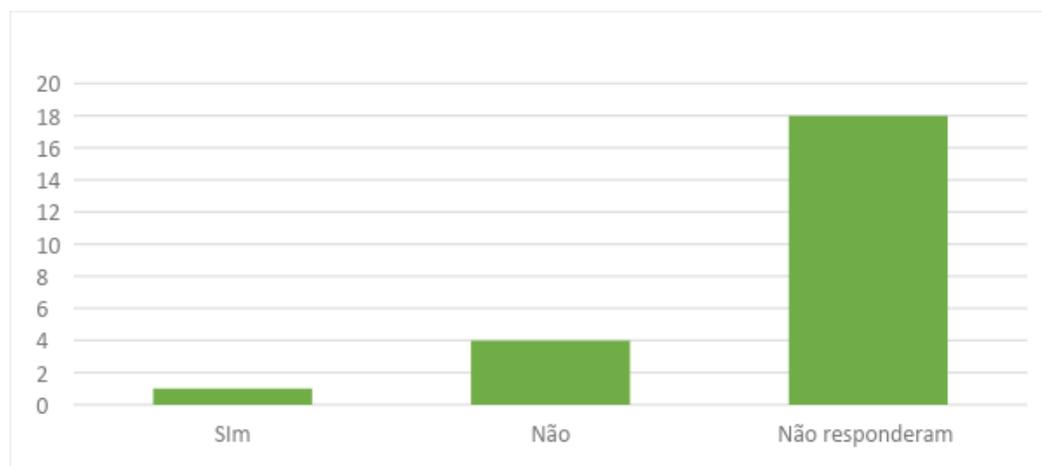
Questão 2: Qual serviço você já solicitou?



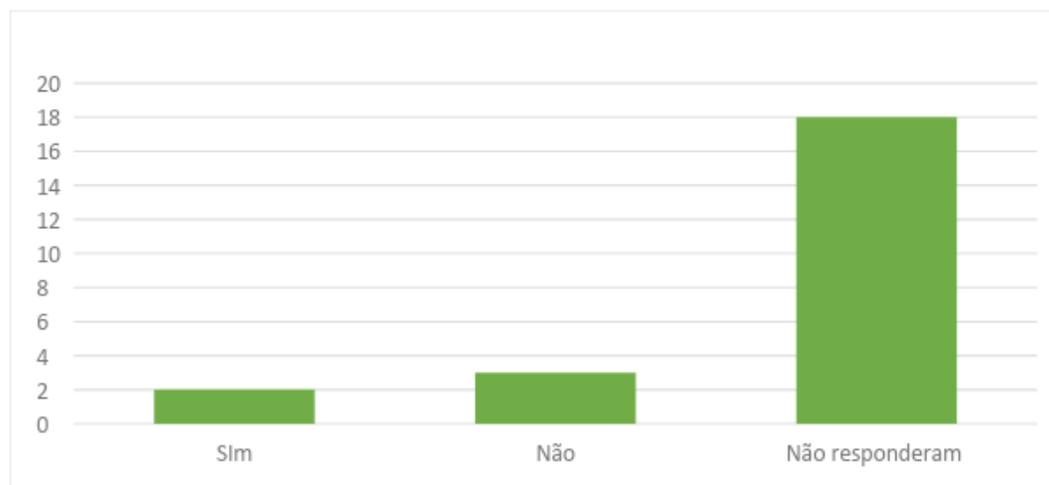
Questão 3: Como você classifica o atendimento recebido para a obtenção do serviço?



Questão 4: Você recebeu informações claras e precisas sobre o resultado da seleção para receber a assistência solicitada?



Questão 5: O serviço foi cumprido no prazo informado?



Questão 6: Você tem sugestões de melhorias na oferta de assistência estudantil ?

Foram registradas 4(quatro) sugestões:

窗体底端

Peço que os benefícios estudantis estendam-se aos estudantes EAD vinculados ao Cederj. PNAES.

Olhar as documentações dos estudantes.

Cumprimento de prazos propostos em edital, mais clareza sobre acúmulo de auxílios nos campi em expansão

Datas fixas bianualmente facilitam para que os estudantes possam se programar

窗体底端

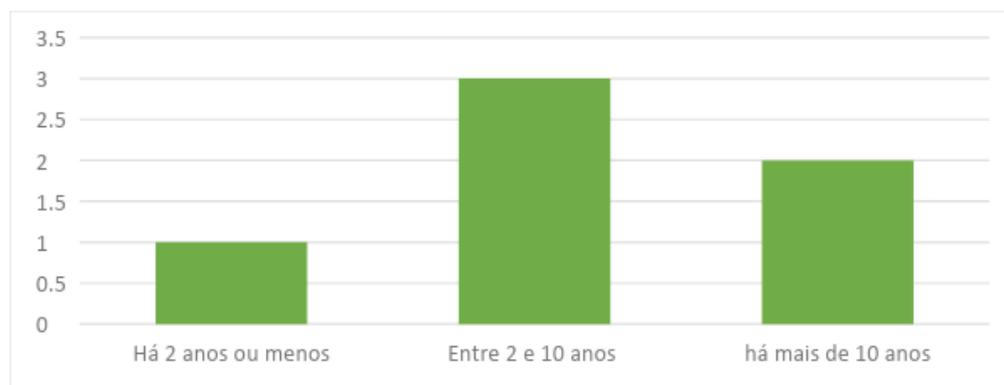
D.TÍTULO: OBTER SEGUNDA VIA DE DIPLOMA DE GRADUAÇÃO

Atenção: As respostas a este questionário estarão disponíveis em dados abertos.

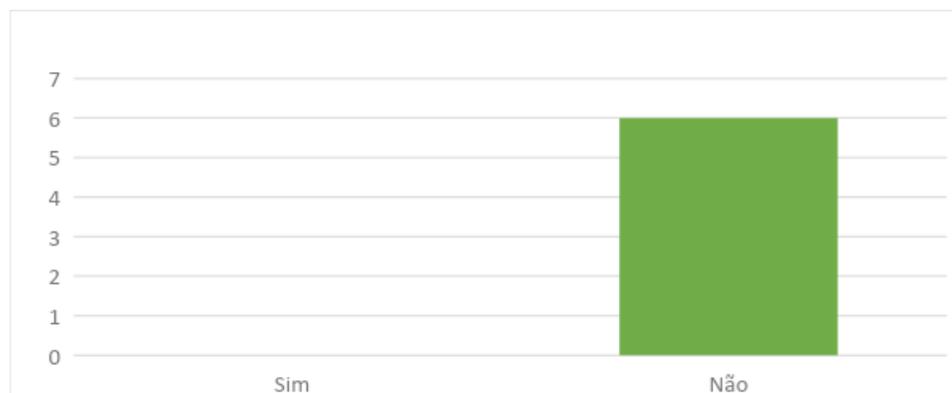
Descrição: Avaliar os serviços para solicitação de segunda via de diploma de graduação na UFF. Nessa enquete, houve a participação e preenchimento da consulta por 6 (seis) conselheiros.

窗体顶端

Questão1: Há quanto tempo você se graduou na UFF?



Questão 2: Você já solicitou o serviço de produção de segunda via do seu diploma de graduação na UFF?



Observação: As demais questões não foram respondidas pelos conselheiros. Para ilustração, informamos as questões e alternativas que completavam esta enquete.

Questão 3: Você encontrou facilmente as informações necessárias para solicitar o serviço?

✧ SIM

✧ NÃO

Questão 4: O prazo de atendimento de sua solicitação foi de:

✧ Até 45 dias

✧ Entre 45 e 90 dias

✧ Mais de 90 dias

Questão 5: Como você avalia sua satisfação com o serviço realizado?

✧ Muito satisfeito(a)

✧ Satisfeito(a)

✧ Insatisfeito(a)

Questão 6: Você tem sugestões de melhoria para esse serviço ?

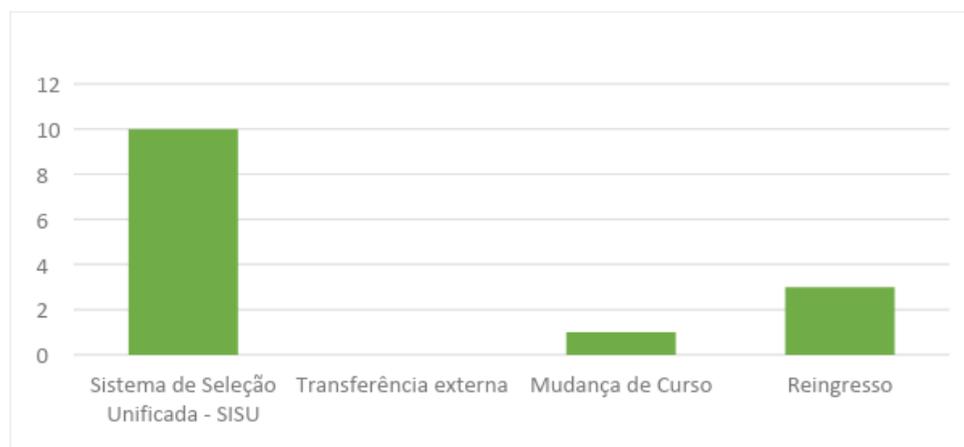
窗体底端

E.TÍTULO : PARTICIPAR DE PROCESSO SELETIVO PARA CURSO DE GRADUAÇÃO - UFF

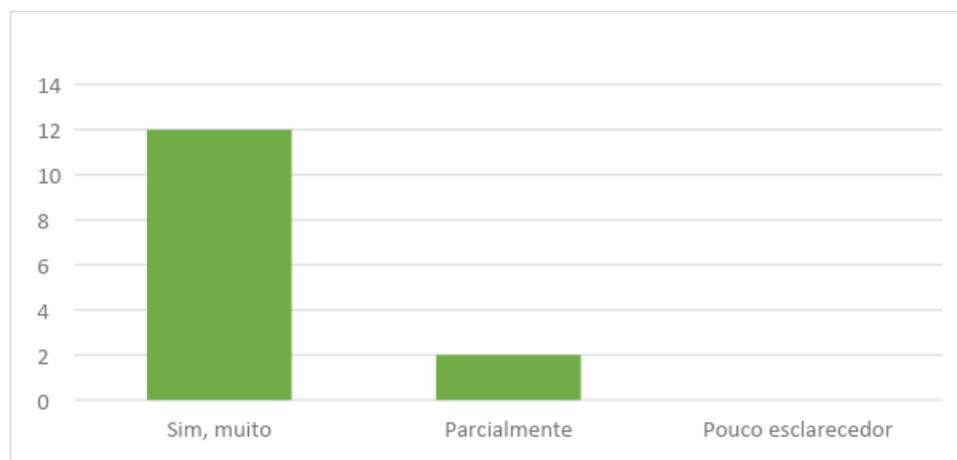
Descrição: Avaliar os serviços para participação em processos seletivos dos cursos de graduação da Universidade Federal Fluminense. Nessa enquete, houve a participação e preenchimento da consulta por 14(quatorze) conselheiros.

窗体顶端

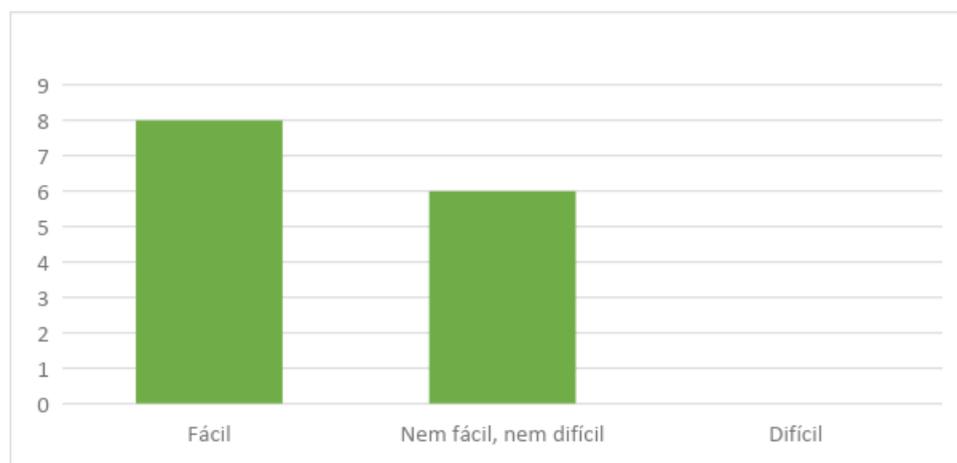
Questão 1: Qual foi o processo seletivo que utilizou para ingresso na UFF?



Questão 2: O Edital de seleção foi esclarecedor sobre o processo seletivo?



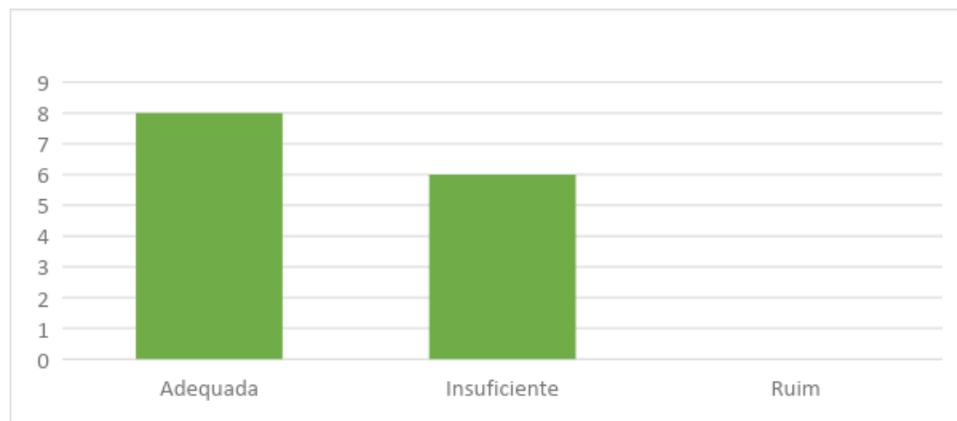
Questão 3: Como avalia a metodologia de seleção?



Questão 4: Você conhece o procedimento de determinação de vagas disponíveis nos processos seletivos por transferência, mudança de curso e reingresso?



Questão 5: Como você avalia a divulgação dos diversos processos seletivos para vagas de cursos de graduação na UFF ?



Questão 6: Você gostaria de apresentar uma sugestão sobre a determinação de vagas nos processos seletivos por transferência, mudança de curso e reingresso?

Foram registradas 3(tres) sugestões:

Ouçõ muitas dúvidas sobre esses processos, o uso de redes sociais e infográficos pode ajudar

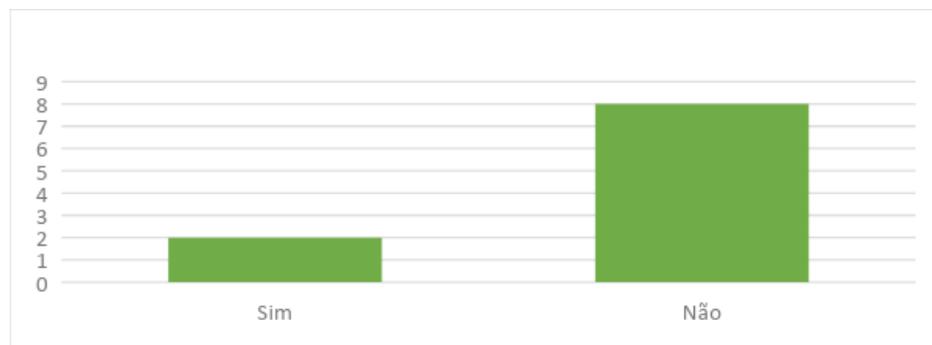
Dar mais amplitude ao processo de divulgação.

Não. Funciona perfeitamente

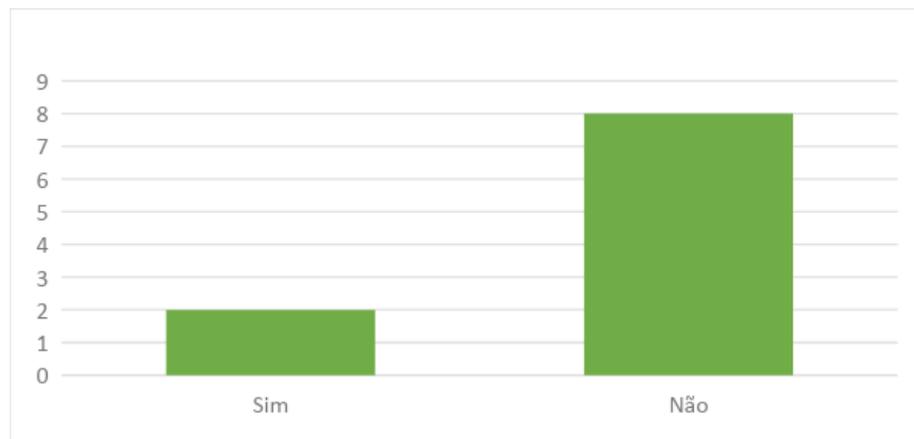
F.TÍTULO: RECEBER BOLSA DE PESQUISA -UFF

Descrição: Avaliar as informações sobre o acesso as Bolsas de Pesquisa na UFF. Nessa enquete, houve a participação e preenchimento da consulta por 10(dez) conselheiros.

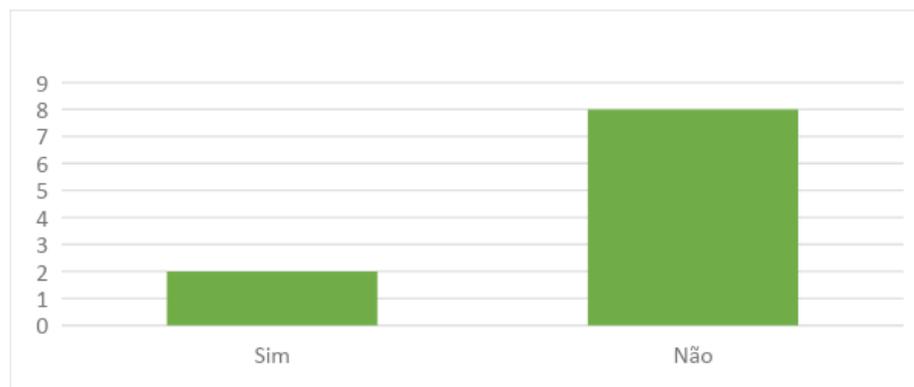
Questão 1: Você já concorreu à seleção de Bolsas de Pesquisa na UFF?



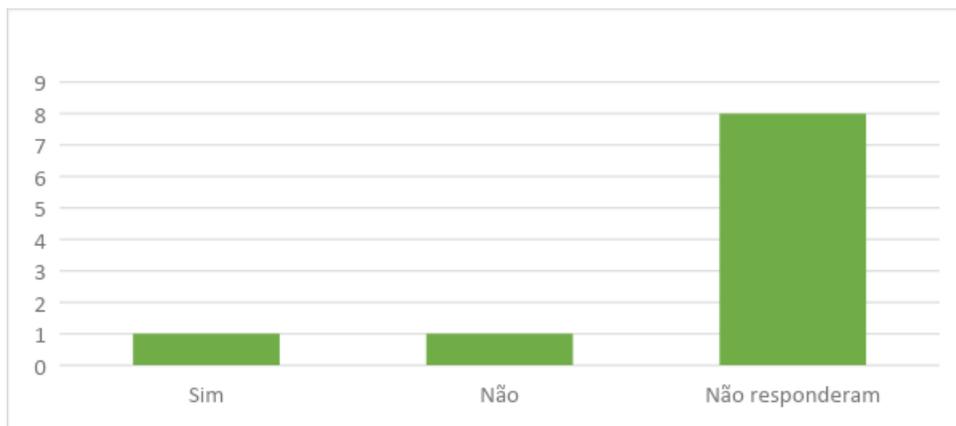
Questão 2: As informações sobre os processos de seleção para obtenção de bolsas de pesquisa são adequadamente divulgadas?



Questão 3: Você já conseguiu obter bolsa e pesquisa na UFF?



Questão 4: O resultado do processo de seleção de bolsas de pesquisa na UFF é adequadamente divulgado?



Questão 5: Você gostaria de apresentar uma sugestão sobre o processo de seleção para obtenção de bolsa de pesquisa na UFF?

Foram registradas 4(quatro) sugestões:

Que revelem o número de bolsas disponíveis antes e durante do processo.

Um site para unificar todas as bolsas, mesmo que distintas, assim como tem de monitoria

No Polo de Rio das Ostras a divulgação é muito precária, ao menos no ICT.

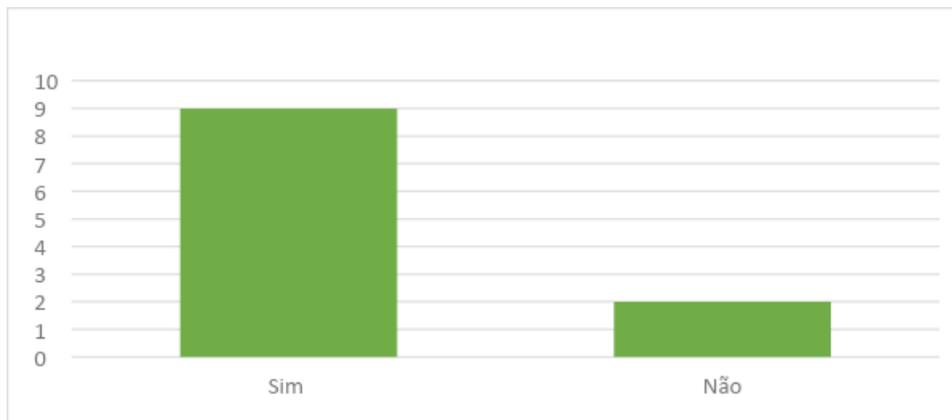
Maior divulgação para chegar a oportunidade a todos

G.TITULO: MATRICULAR-SE EM CURSO DE GRADUAÇÃO - UFF

Descrição: Avaliação do serviço de matrícula nos cursos de graduação na Universidade Federal Fluminense. Nessa enquete, houve a participação e preenchimento da consulta por 11(onze) conselheiros.

窗体顶端

Questão 1: Você já realizou matrícula em curso de Graduação da UFF ?



Questão 2: Qual o curso em que você se matriculou? em que ano ? em que Campus da UFF?

Administração Pública, 2019, Campus Aterrado, UFF Volta Redonda

Sistemas de Informação, 2022, Campus Boa Viagem Niterói

Engenharia Química, 2016, Campus Praia Vermelha Niterói

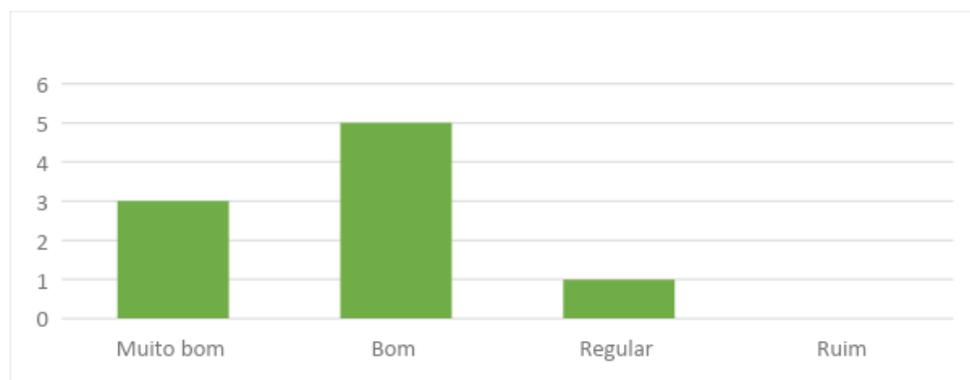
Direito, 2021, Campus Gragoatá - Niterói

Políticas Públicas, 2019, Campus UFF Angra dos Reis
Ciências da Computação, 2021, Campus UFF Rio das Ostras
Ciências Contábeis, 2003, Campus Gragoatá UFF Niterói
Física, Campus Gragoatá, UFF Niterói
Administração de empresas, 2022, Campus UFF Macaé

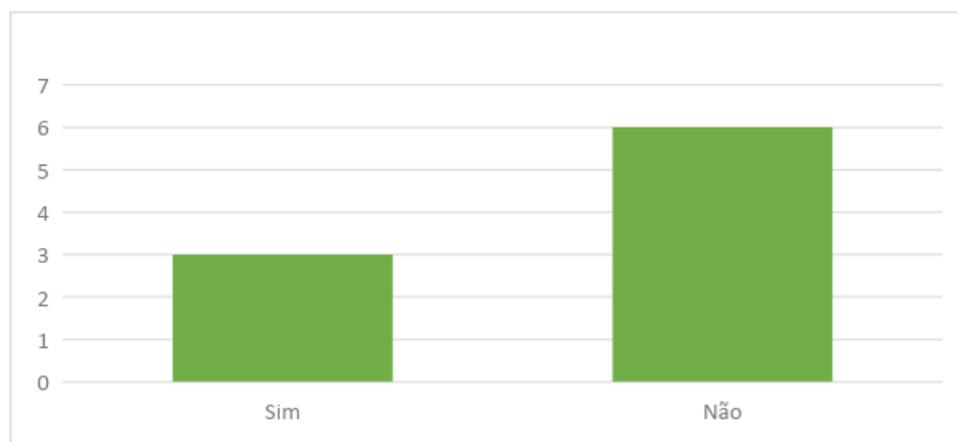
Questão 3: Como você avalia as informações disponibilizadas sobre o processo de matrícula?



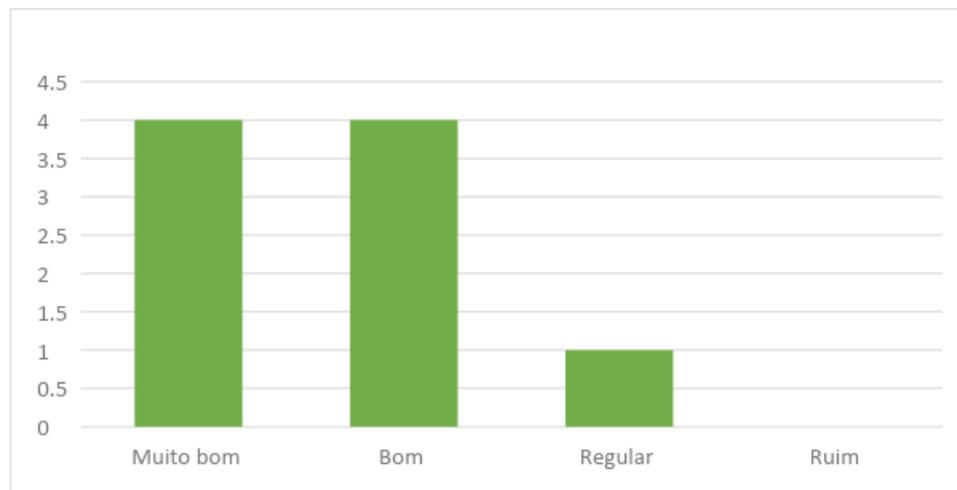
Questão 4: O atendimento recebido na Coordenação do Curso foi:



Questão 5: Você se matriculou pelo sistema de cotas sociais?



Questão 6: No geral, como você avalia o sistema de matrículas em graduação na UFF?



Questão 7: Você gostaria de apresentar alguma sugestão?

Foram registradas 5(cinco) sugestões:

É muita documentação, deveria haver uma simplificação ou forma mais prática de coleta desses dados.

Campo para inscrever-se p/ atualizações email no site da coseac para atualizações nos concursos/sisu

Não. Estão caminhado certo! Gostei do atendimento. E não tenho nada a declarar

Pelo menos no campo de Rio das ostras, a passagem de conteúdo sobre de como funciona a universidade

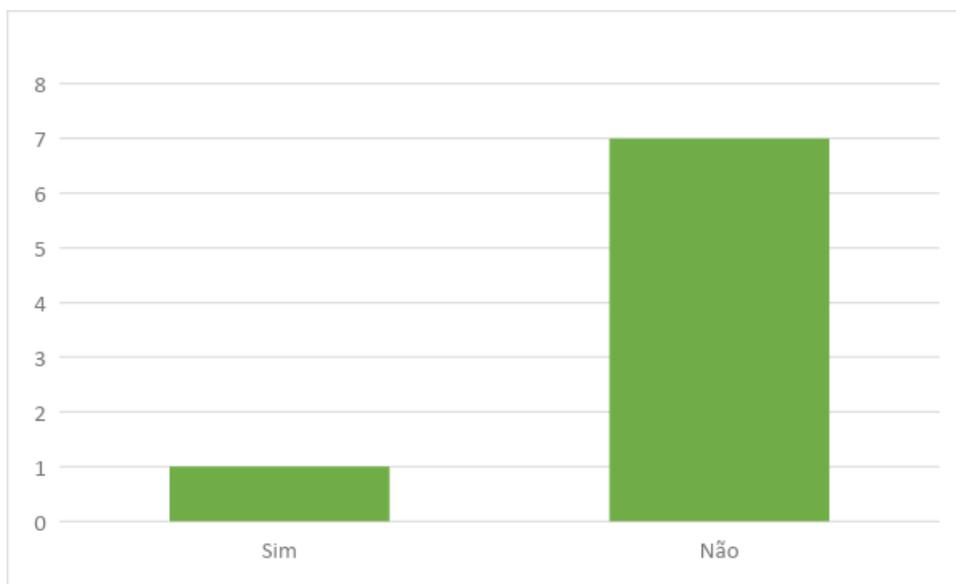
Um guia passo a passo disponível no site da UFF.

H.TÍTULO: OBTER SEGUNDA VIA DE DIPLOMA DE PÓS-GRADUAÇÃO

Atenção: As respostas a este questionário estarão disponíveis em dados abertos.

Descrição: Avaliar os serviços para solicitação de segunda via de diploma de pós-graduação na UFF. Nessa enquete, houve a participação e preenchimento da consulta por 8(oito) conselheiros.

Questão 1: Você já solicitou o serviço de produção de diplomas de pós graduação, primeira ou segunda via ?



OBS: Nas outras questões, apenas 1 (um) respondente se manifestou

Questão 2: As informações disponíveis sobre o serviço foram de fácil acesso?

R: Não

Questão 3: O tempo para execução do serviço atendeu suas expectativas?

R: Não

Questão 4: Em relação ao atendimento recebido durante a prestação do serviço, você se sentiu:

R: Insatisfeito

Questão 5: Você tem sugestões de melhoria ?

R: Informações claras no site sobre como solicitar o diploma.

5 - CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os resultados das ações para formação do Conselho de Usuários dos Serviços, na UFF, realizadas até meados de julho, quando foram lançadas as enquetes, foram as inscrições de 64(sessenta e quatro) conselheiros cadastrados na Plataforma Virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos, número que se ampliou até 68 (sessenta e oito) conselheiros, na data em que foi finalizado o período de disponibilização das enquetes para respostas.

Consideramos que, embora o chamamento tenha sido dirigido a um quantitativo de público relevante, já que foi direcionado a todos os estudantes da UFF com registro no e-mail @id.uff.br, houve muito baixa adesão de conselheiros voluntários.

A Ouvidoria da UFF, atuando desde 2013, tem sido cada vez mais demandada como órgão de participação e controle social dos usuários dos serviços públicos da Universidade, tanto do ponto de vista do acesso à informação quanto das demandas específicas sobre os vários serviços prestados. Vários

são os assuntos em sua esfera de atuação, como a transparência ativa, a transparência passiva, os dados abertos, atendimento aos requisitos da Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD, participação no plano de integridade da UFF, as demandas de Acesso à Informação e, para cumprimento dos requisitos da Portaria CGU nº581/2021, a implantação do Conselho de Usuários.

As demandas de monitoramento dos órgãos de controle têm aumentado significativamente a cada período, e sempre enfatizamos que a característica intrínseca das atividades cotidianas, na sua maioria, tratam de Ouvidoria Interna. Ou seja, a maior parte das demandas são assuntos de interesse dos servidores da Universidade e dos alunos em processo de formação, período em que os consideramos público interno. Essa é uma característica das Ouvidorias de Instituições Federais de Ensino Superior - IFES, que gostaríamos de sugerir ser considerada nas atividades de monitoramento pelos órgãos de controle.

A carta de Serviços disponibilizada pela UFF em <https://www.uff.br/cartadeservicos>, revela a apresentação de mais de 250(duzentos e cinquenta) serviços públicos realizados na área administrativa da instituição, a maioria atendendo ao seu público “interno”, servidores e alunos regularmente matriculados, em processo de formação.

Verificamos, no ano de 2021, que apesar dos esforços para implantação do Conselho de Usuários da UFF, voltados à avaliação dos serviços por usuários “externos” dos serviços, não lograram adesão suficiente de conselheiros e respostas às enquetes disponibilizadas no período. Foram registradas adesões de 48(quarenta e oito) conselheiros. Em abril de 2021, foram disponibilizadas 8 enquetes vinculadas a nossa Carta de Serviços disponível no Gov Br. Nenhuma das enquetes obteve mais de duas respostas dos conselheiros, sendo que a maioria constou com nenhuma resposta registrada. Considerando o volume de dados apresentado, não foi possível o tratamento dos mesmos e elaboração de relatórios de avaliação dos serviços públicos prestados, por meio da Plataforma do Conselho de Usuários.

Neste ano de 2022, retornamos nossos esforços em divulgar a Plataforma e, verificamos, novamente, que poucos resultados foram obtidos.

A UFF tem, nesse ano de 2022, 41.543 alunos regularmente matriculados, apenas em seus cursos de Graduação. Mas, obtivemos a adesão de somente 68(sessenta e oito) conselheiros na Plataforma do Conselho de Usuários. As respostas às enquetes disponibilizadas foram, novamente, em número reduzido, como pôde ser observado nesse relatório de resultados agora apresentado. Uma parcela considerável dos cadastrados não realizou o preenchimento das enquetes. Consideramos que, embora a divulgação do programa tenha atingido um público relevante, já que foi direcionado a todos os estudantes da UFF com registro no e-mail @id.uff.br, houve baixa adesão de conselheiros voluntários.

Isso nos coloca o questionamento da validade desta forma de avaliação proposta, para avaliação da qualidade dos serviços prestados e como fonte de consulta para sugestão de melhorias nos referidos serviços. Isto, não pelo seu objetivo, mas como uma ferramenta que não logrou obter o interesse de participação, por parte dos usuários.

É de conhecimento, por meio do Painel Resolveu, da Plataforma FalaBr, que, historicamente, poucos usuários respondem à avaliação dos serviços ao final das demandas de Ouvidoria e Acesso à Informação. E, nesse caso, verifica-se que é mais comum que os insatisfeitos com as respostas recebidas, se manifestam, mesmo que sejam respostas que apenas deem cumprimento às legislações e aos regulamentos pertinentes.

Verificamos os seguintes dados no Painel Resolveu, <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu> , para o período de 01/01/2022 até 23/11/2022:

- na Esfera Federal , composta de 295 unidades registradas, 97.935 demandas foram respondidas e apenas 8.306 usuários preencheram a avaliação de satisfação ao final do processo. Ou seja apenas 8,48% dos usuários participaram da avaliação. A satisfação média foi de 41,67%.

- na UFF, 652 demandas foram respondidas e apenas 95 usuários preencheram a avaliação de satisfação ao final do processo. Ou seja apenas 14,57% dos usuários participaram da avaliação. A satisfação média foi de 51,84%.

Sobre a avaliação dos serviços ao público externo, por meio da Plataforma dos Conselhos de Usuários, esperamos poder examinar a adesão e a eficácia do modelo em outras instituições com o mesmo perfil da UFF, instituições federais de ensino superior, para verificar se houve situação diversa, que possa apontar as melhores práticas e resultados relevantes obtidos, e modelos de melhorias a experimentar nesta ferramenta de avaliação.