

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO

**RELATÓRIO DE
AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA**



UNIDADE AVALIADA: OUVIDORIA DA UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DO RIO DE JANEIRO

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO
Setor de Autarquias Sul (SAS), Quadra I, Bloco A,
Edifício Darcy Ribeiro, Brasília/DF CEP: 70070-905
cgu@cgu.gov.br

WAGNER DE CAMPOS ROSÁRIO
Ministro da Controladoria-Geral da União

JOSÉ MARCELO CASTRO DE CARVALHO
Secretário-Executivo

ANTÔNIO CARLOS BEZERRA LEONEL
Secretário Federal de Controle Interno

ROBERTO CÉSAR DE OLIVEIRA VIÉGAS
Secretário de Transparência e Prevenção da Corrupção

GILBERTO WALLER JÚNIOR
Corregedor-Geral da União

VALMIR GOMES DIAS
Ouvidor-Geral da União

JOÃO CARLOS FIGUEIREDO CARDOSO
Secretário de Combate à Corrupção

ERICSON DE OLIVEIRA FARIA
Superintendente CGU - RJ

CARLA CRISTINA GOMES ARÊDE
NAOP - Coordenadora

LIDIENIO LIMA DE MENEZES • ALEXANDRE FERREIRA MACEDO
Equipe

OUVIDORIA-GERAL DA UNIÃO
LUANA MARCELINO
Supervisora

Diagramação: Assessoria de Comunicação Social - Ascom / CGU
Copyright © 2022 Controladoria-Geral da União

Permitida a reprodução desta obra, de forma parcial ou total, sem fins lucrativos, desde que citada a fonte ou endereço da internet (www.gov.br/cgu) no qual pode ser acessada integralmente em sua versão digital.

RELATÓRIO FINAL DE AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA

UNIDADE AVALIADA: Ouvidoria da Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro

MUNICÍPIO: Seropédica - RJ

OBJETIVO: Realizar a atividade de avaliação da Ouvidoria da Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro, conforme disposto nos arts. 7º e 8º do Decreto nº 9.492/2018.

PERÍODO AVALIADO DA AMOSTRA DE MANIFESTAÇÕES: 01 de janeiro de 2021 a 31 de dezembro de 2021

DATA DE EXECUÇÃO: março a novembro de 2022

Qual trabalho foi realizado pela CGU?

Avaliação da Ouvidoria da Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro (UFRRJ), unidade de ouvidoria integrante do SisOuv responsável por receber e analisar as manifestações referentes a serviços públicos prestados pela instituição.

Foram realizadas análises quanto à capacidade do atual modelo adotado de subsidiar a gestão da ouvidoria na proposição de melhorias na prestação do serviço e quanto à adequação do fluxo de tratamento das demandas à luz da Lei nº 13.460/2017, Decretos nº 9.492/2018 e nº 10.153/2019 e Portaria CGU nº 581/202.

Por que a CGU realizou esse trabalho?

A OGU realiza anualmente avaliações em unidades setoriais do SisOuv, com o objetivo de verificar se as atividades de ouvidoria estão sendo adequadamente exercidas e de identificar questões que apresentem potencial impacto no cumprimento das atribuições legais, boas práticas e oportunidades de aprimoramento nas ouvidorias avaliada.

Quais as conclusões alcançadas pela CGU? Quais as recomendações que deverão ser adotadas?

A unidade apresentou uma boa gestão de processos para o tratamento das demandas de ouvidoria. Todavia, foram constatadas as seguintes fragilidades:

1. Necessidade de aprimoramentos dos fluxos internos.
2. Ausência de fluxo definido para informar à alta administração da UFRRJ e aos setores competentes sobre demandas dos cidadãos que se mostrem recorrentes, sensíveis, prioritárias ou de alta relevância.
3. Ausência de avaliação dos serviços prestados pela UFRRJ.
4. Necessidade de aprimoramento no tratamento das manifestações.

Quais as recomendações que deverão ser adotadas?

A partir da avaliação, foram recomendadas à Ouvidoria da UFRRJ as seguintes providências:

- 1) Formalizar o fluxo para tratamento das manifestações de ouvidoria observando os seguintes pontos:
 - a) obrigatoriedade de encaminhamento das manifestações recebidas em outras áreas à Ouvidoria;
 - b) registro no Fala.BR de manifestações obtidas por meio de atendimento presencial; contato telefônico ou encaminhadas por outras áreas;
 - c) tramitação das manifestações no Fala.BR aos setores responsáveis;
 - d) estabelecimento de prazos internos visando a eliminar descumprimentos de prazos que repercutam no atendimento às manifestações;
 - e) elaboração da resposta conclusiva;
 - f) detalhamento do fluxo interno para cada tipo de manifestação;
 - g) registro sobre a resolutividade das manifestações;
 - h) pseudonimização do denunciante.

2) Estabelecer e formalizar rotina para informar à alta administração da UFRRJ sobre demandas dos cidadãos que se mostrem recorrentes, sensíveis, prioritárias ou de alta relevância.

3) Realizar o chamamento público de conselheiros voluntários previsto no art. 56 da Portaria N° 581/2021 para acompanhar e participar da avaliação da qualidade e da efetividade da prestação dos serviços públicos, conforme art. 24-D do Decreto N° 9.492/2018.

4) Aprimorar a rotina para tratamento das manifestações, evitando situações como o descumprimento dos prazos e/ou a ausência de encaminhamento das denúncias recebidas por meio de manifestações tipo comunicação aos órgãos apuratórios.

CONTEÚDO

LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS	8
APRESENTAÇÃO	9
OBJETO	9
OBJETIVO E ESCOPO	10
METODOLOGIA.....	10
UNIDADE AVALIADA.....	11
1. NECESSIDADE DE AJUSTES NO QUADRO DE PESSOAL DA OUVIDORIA DA UFRRJ	12
2. NECESSIDADE DE APRIMORAMENTOS DOS FLUXOS INTERNOS	13
3. AUSÊNCIA DE FLUXO DEFINIDO PARA INFORMAR À ALTA ADMINISTRAÇÃO DA UFRRJ E AOS SETORES COMPETENTES SOBRE DEMANDAS DOS CIDADÃOS QUE SE MOSTREM RECORRENTES, SENSÍVEIS, PRIORITÁRIAS OU DE ALTA RELEVÂNCIA	15
4. AUSÊNCIA DE AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA UFRRJ.....	16
5. NECESSIDADE DE APRIMORAMENTO NO TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES	17
RECOMENDAÇÕES	18
CONCLUSÃO	18
APÊNDICES.....	20
APÊNDICE A • INFORMAÇÕES DETALHADAS DA UNIDADE AVALIADA.....	20
A.1 Informações Gerais	20
A.2 Competências	20
A.3 Normativos Internos	21
A.4 Equipe e Estrutura Física	21
A.5 Canais de Atendimento.....	22
A.6 Sistemas Informatizados	24
A.7 Fluxo Interno de Tratamento	25
A.8 Demandas com Restrição de Dados Pessoais.....	29

A.9 Temas e Órgãos Internos Demandados	29
A.10 Entidades Supervisionadas	30
A.11 Ações de Gestão, Monitoramento e Melhoria dos Serviços	30
A.12 Plano de Dados Abertos (PDA).....	31
A.13 Cumprimento dos Requisitos para o Cargo de Ouvidor	32
A.14 Carta de Serviços aos Usuários	32
A.15 Dados do Painel Resolveu	33
APÊNDICE B • RELATO DA ANÁLISE DA AMOSTRA DE DADOS.....	35
B.1 Apresentação dos resultados.....	35
APÊNDICE C • MANIFESTAÇÃO DA UNIDADE AVALIADA E ANÁLISE DA EQUIPE	44

LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS

CGU: Controladoria-Geral da União

Fala.BR: Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação

PDA: Plano de Dados Abertos

SIC: Serviço de Informação ao Cidadão

SisOuv: Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal

UA: Unidade Avaliada

UFRRJ: Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro

APRESENTAÇÃO

As áreas de competência da Controladoria-Geral da União (CGU) estão elencadas no art. 51 da Lei nº 13.844/2019, incluindo, dentre outras, a realização de atividades relacionadas à defesa do patrimônio público e ao incremento da transparência da gestão, por meio de ações de auditoria pública, correição, prevenção e combate à corrupção e ouvidoria.

A CGU também exerce, como Órgão Central, a supervisão técnica e orientação normativa dos órgãos que compõem o Sistema de Controle Interno, o Sistema de Correição, o Sistema de Integridade e, nos termos do Decreto nº 9.492/2018, o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal – SisOuv.

A Constituição Federal de 1988 prevê, em seu art. 37, § 3º, I, que os usuários dos serviços públicos devem ter meios de participação na Administração Pública. Visando a regulamentar esse dispositivo constitucional, foi publicada a Lei nº 13.460/2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos, além de definir o papel das ouvidorias públicas.

Posteriormente, o Decreto nº 9.492/2018 instituiu o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal e atribuiu à Controladoria-Geral da União, por meio da Ouvidoria-Geral da União (OGU), a função de órgão central. De acordo com o art. 11 do referido decreto, especialmente no que tange à atividade de avaliação, compete ao órgão central do SisOuv:

Art. 11. Compete ao órgão central do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal:

I - estabelecer procedimentos para o exercício das competências e das atribuições definidas nos Capítulos III, IV e VI da Lei n. 13.460, de 2017;

II - monitorar a atuação das unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal no tratamento das manifestações recebidas;

(...)

VIII - propor e monitorar a adoção de medidas para a prevenção e a correção de falhas e omissões na prestação de serviços públicos.

Conforme descrito no Manual de Ouvidoria Pública da Ouvidoria-Geral da União, pg. 19, “(...) A Ouvidoria exerce atividades essenciais à boa interlocução entre os cidadãos e a Administração Pública, auxiliando os gestores no aprimoramento constante dos serviços oferecidos”.

OBJETO

Como mostrado anteriormente, a OGU tem por atribuição a supervisão técnica das unidades de ouvidoria do Poder Executivo Federal e o monitoramento da atuação das unidades setoriais no tratamento das manifestações recebidas.

Nesse contexto, o presente trabalho tem como objeto a apresentação de um diagnóstico das atividades de ouvidoria, além de verificar se a Unidade Avaliada – UA está atendendo seu papel institucional e social, no serviço prestado ao usuários, identificando boas práticas e oportunidades de melhoria.

Tal diagnóstico se materializa na denominada avaliação de ouvidoria, conceito este definido no Manual de Avaliação das Ouvidorias do Poder Executivo Federal – MAO, que contém preceitos e etapas observados no presente trabalho.

OBJETIVO E ESCOPO

No exercício da competência de supervisão técnica das unidades de ouvidoria do Poder Executivo Federal atribuída pelo Decreto nº 9.492/2018, a OGU realiza a atividade de avaliação das unidades de ouvidorias pertencentes ao Poder Executivo Federal.

O escopo deste relatório engloba a identificação da estrutura, do fluxo de trabalho, dos canais de atendimento, dos sistemas e das normas atuais afetas à UA¹, além de outras questões com potencial de interferir no cumprimento de sua missão. Ressalta-se que este trabalho não avalia o desempenho referente aos pedidos sob égide da Lei de Acesso à Informação, Lei nº 12.527/2011.

O objetivo é aferir se o aparato organizacional apresentado pela UA é eficaz para atender às demandas dos usuários e capaz de subsidiar a boa gestão da ouvidoria.

METODOLOGIA

Para avaliação dessa Ouvidoria Setorial, utilizou-se uma metodologia contendo as seguintes etapas:

- I. Planejamento, consubstanciado em um Pré-Projeto;
- II. Trabalhos exploratórios na forma de um Relatório Situacional;
- III. Elaboração de um Questionário de Avaliação e interlocuções com a UA;
- IV. Elaboração do Relatório Preliminar de Avaliação;
- V. Apresentação do Relatório Preliminar de Avaliação ao gestor;
- VI. Reunião de busca conjunta de soluções; e
- VII. Elaboração de Plano de Ação por parte da unidade avaliada.

Na etapa do Relatório Situacional os trabalhos consistiram no levantamento de informações sobre a unidade, sendo realizadas pesquisas no sítio da UA, na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR (<https://falabr.cgu.gov.br>), no Painel Resolveu? (<http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>), dentre outras fontes, que possibilitaram identificar o tratamento das manifestações e, ainda, a existência de normas afetas à unidade avaliada, envolvendo aspectos tais como competência e organização da unidade de Ouvidoria.

¹. No Apêndice B será visto que foi considerado o período de 01/01/2021 a 31/12/2021 para a análise da amostra de manifestações da UA.

Para subsidiar a análise dos tratamentos das manifestações dado pela UA, foi gerada uma amostra tendo como base todas as manifestações cadastradas e concluídas entre 01/01/2021 a 31/12/2021. Foram selecionadas somente manifestações com resposta conclusiva, isto é, aquelas que receberam tratamento completo por parte da ouvidoria. No total foram extraídas 100 manifestações para análise pela OGU.

Posteriormente, de posse das informações iniciais, os temas objeto da avaliação foram consubstanciados em um **Questionário de Avaliação – QA**, cujas perguntas foram agrupadas em quatro dimensões: Força de Trabalho e Estrutura Física, Canais de Atendimento, Sistemas Informatizados e Questões Gerais. Desse modo, nesta etapa buscou-se obter respostas para quesitos previamente definidos no plano de trabalho, considerando as características singulares da unidade. Além disso, foram realizadas interlocuções ao longo dos trabalhos a fim de esclarecer ou mesmo complementar as informações que constavam do questionário e outras situações identificadas na etapa de execução.

Este relatório cumpre a quarta etapa da metodologia aplicada ao trabalho de avaliação, e seu conteúdo foi organizado de forma a servir de subsídio para orientar a proposição de aprimoramentos e melhoria da gestão da ouvidoria, além de destacar boas práticas relevantes adotadas pela Unidade Avaliada.

UNIDADE AVALIADA

A Unidade Avaliada – UA, é a Ouvidoria da **Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro (UFRRJ)** integrante do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal – SisOuv e, portanto, sujeita à orientação normativa e à supervisão técnica do órgão central (OGU/CGU).

As atribuições da Ouvidoria da UFRRJ constam no portal da Universidade (<https://portal.ufrj.br/wp-content/uploads/2021/07/ouvidoria.pdf>). Contudo a UA informou que ainda não há um Regimento Interno:

Em 2012, por ocasião da aprovação do Estatuto do Regimento da UFRRJ, só a comissão de Ética havia elaborado o Regimento Interno, já que a AUDIN teve seu regimento aprovado em 2015.

A Ouvidoria apresentou proposta de Regimento Interno no ano de 2013²(...), e agora em 2022 atualizado³ (...).

O regimento encontra-se para apreciação do Reitor, visando a aprovação do Conselho Universitário (CONSU).

A partir da vigência da Lei de Acesso à Informação, em maio de 2012, o titular da Ouvidoria atua como autoridade responsável para a aplicação da Lei no âmbito da UFRRJ. Com isso, também cabe à Ouvidoria prestar informações de caráter público, tanto de forma proativa quanto através de seu Serviço de Informação ao Cidadão - SIC (<https://portal.ufrj.br/ouvidoria/quem-somos/>).

2. Memorando nº 01/2013/Ouvidoria, de 02.09.2013.

3. Memorando Eletrônico nº 171/2022 – OUVISIC, de 30.03.2022.

1. Necessidade de ajustes no quadro de pessoal da Ouvidoria da UFRRJ

A UA informou o que segue em resposta ao Questionário de Avaliação:

- a) Atualmente, a Ouvidoria conta com 2 (dois) servidores. É necessário que a equipe seja capacitada para interagir com o público externo e interno. A equipe reduzida gera atraso no bom andamento das demandas recebidas no setor.
- b) Foi solicitado acréscimo no efetivo de servidores lotados na Ouvidoria⁴.
- c) A ouvidora da UFRRJ está no cargo desde a criação da Ouvidoria, ou seja, 8 anos.
- d) Nesse período, a Ouvidoria contou com duas secretárias: uma terceirizada durante 5 anos e uma servidora do quadro por 3 anos que permanece até os dias atuais.
- e) De julho de 2019 até julho 2021, a Ouvidoria contou com uma estagiária.

Considerando as informações prestadas pela UA, dois pontos demonstraram merecer atenção, quais sejam: o tempo de permanência da atual ouvidora no cargo e a informação de que a quantidade de servidores na ouvidoria estaria gerando atrasos no bom andamento das demandas recebidas.

A resposta ao questionário foi apresentada em 20/04/2022, e neste momento a ocupante do cargo de ouvidora estava há oito anos no cargo. Em 22/06/2022 a ouvidora informa que a OGU havia aprovado a indicação da Servidora Renata Lacerda Cosme de Oliveira para ocupar a titularidade do cargo de Ouvidora, passando a estar em conformidade com a legislação vigente, em especial a Portaria CGU nº 1.181/2020.

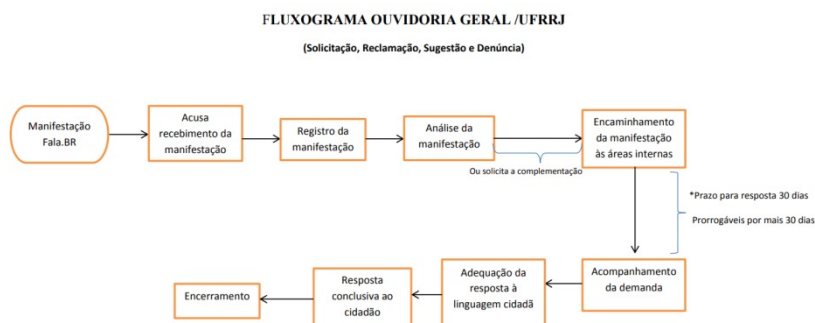
Quanto ao atraso no bom andamento das demandas, o prazo médio de resposta das manifestações da UFRRJ, conforme registrado no painel “Resolveu?” era de 20,04 dias no período avaliado, enquanto a média no serviço público federal era de 13,92 dias. Muito embora não seja possível afirmar que o quantitativo de servidores na ouvidoria venha causando prejuízos no tratamento das manifestações, uma vez que as respostas estão em sua maioria dentro do prazo (5% foram respondidas fora do prazo), a UA entende que esta situação está afetando o andamento dos trabalhos. Assim, a ouvidora vem alertando a autoridade máxima sobre a necessidade de reforço do quadro.

4. Relatório de Gestão da UFRRJ – 2015 (pág. 103): https://portal.ufrj.br/wp-content/uploads/2016/08/RG-2015_vers%C3%A3o-1.1.1.pdf. Memorando nº 17/Ouvidoria, de 16.05.2017. Memorando Eletrônico nº 443/2018 – OUVISIC, de 24.09.2018 (documentos anexos ao Questionário de Avaliação – Anexo IV).

2. Necessidade de aprimoramentos dos fluxos internos

A UA apresenta em seu portal o seguinte fluxograma:

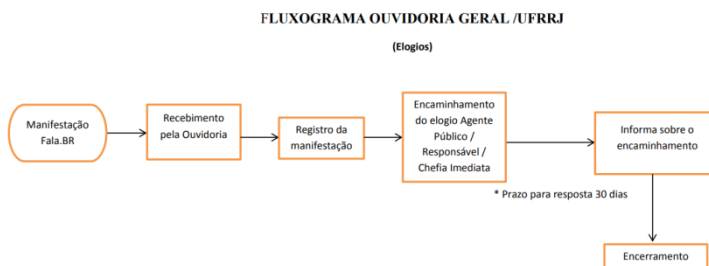
FIGURA I – FLUXOGRAMA DA OUVIDORIA DA UFRRJ I



Observação: Em alguns casos não há a necessidade de encaminhamento, pois resulta em resposta imediata, orientação ao cidadão ou arquivamento. Reclamações e Denúncias anônimas não podem ser acompanhadas pelo cidadão.

Fonte: (<https://portal.ufrj.br/wp-content/uploads/2022/04/FLUXOGRAMA.pdf>).

FIGURA 2 – FLUXOGRAMA DA OUVIDORIA DA UFRRJ II



Fonte: (<https://portal.ufrj.br/wp-content/uploads/2022/04/FLUXOGRAMA.pdf>).

Em resposta ao Questionário de avaliação, a UA indicou os mesmos fluxos como sendo os utilizados para o tratamento e análise das manifestações.

Consta no Relatório das Atividades da Ouvidoria-Geral e do SICUFRRJ/2021⁵ o que segue (item 1.7):

Além disso, **os atendimentos presenciais geralmente não são cadastrados no sistema informatizado, não sendo, portanto, contabilizados**, já que a Ouvidoria-geral da UFRRJ procura orientar os docentes, os servidores, os alunos e a comunidade externa

5. <https://portal.ufrj.br/wp-content/uploads/2022/04/Relatorio-das-atividades-da-Ouvidoria-2021.pdf>

sobre a melhor forma de encaminharem os seus pedidos e instruí-los a acompanharem sua tramitação. Mensalmente, registramos, aproximadamente, 45 atendimentos desta natureza (...).

(...) **O atendimento telefônico também não é contabilizado no sistema informatizado**, podendo atingir até 20 ligações diárias, dependendo dos eventos realizados pela UFRRJ.

Tais informações constantes do relatório indicam situações que estão em desacordo com a Portaria CGU nº 581/2021, art. 25:

Art. 25. Compete às unidades do SisOuv quanto ao uso da Plataforma Fala.BR:

(...)

II - registrar, na Plataforma Fala.BR, manifestação recebida por outros meios disponíveis, como carta, telefone, atendimento presencial;

A Ouvidoria informou que utiliza o SIPAC – Sistema Integrado de Patrimônio, Administração e Contratos, para enviar as manifestações por intermédio de memorandos eletrônicos aos setores. As respostas às manifestações são enviadas via memorandos eletrônicos e inseridas manualmente pela equipe da Ouvidoria na plataforma FALA.BR.

○ Art. 19 da Portaria 581/2021 assim estabelece:

Art. 19. Na elaboração de respostas conclusivas às manifestações, as unidades do SisOuv observarão o seguinte conteúdo mínimo:

(...)

§ 1º A fim de cumprir requisitos de segurança e rastreabilidade, o envio de manifestações para áreas responsáveis e, no caso de denúncias, para as áreas de apuração será realizado, sempre que possível, por intermédio do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR.

§ 2º No caso de impossibilidade de utilização do módulo que trata o § 1º, a unidade de ouvidoria informará anualmente ao órgão central do SisOuv as medidas de mitigação de riscos adotadas para a salvaguarda dos direitos dos manifestantes usuários de tais serviços, bem como a justificativa para a manutenção de ferramenta diversa.

Ao utilizar o sistema SIPAC a UA realiza manualmente a etapa que as respostas às manifestações enviadas via memorandos eletrônicos são inseridas pela equipe da Ouvidoria na plataforma Fala.BR, o que pode comprometer a segurança e confidencialidade da manifestação. O uso do módulo de tratamento do Fala.BR evitaria este problema, uma vez que todo o tratamento da manifestação estaria dentro da citada plataforma.

Quando questionada sobre a existência de gargalos que têm comprometido o fluxo de tratamento das manifestações, a UA informou que a morosidade de algumas unidades em responder com agilidade às demandas de ouvidoria constitui-se num gargalo que tem comprometido o fluxo de tratamento das manifestações.

Cabe observar que, a partir de 09.12.2021, a manifestação recebida em meio físico passou a ter que ser digitalizada e inserida imediatamente no sistema Fala.BR, conforme art. 13, I e II, da Portaria CGU nº 581/2021. Observa-se ainda que a partir de 30.12.2021, a Ouvidoria também

passou a ter que registrar, no ato do envio de resposta conclusiva às manifestações, informação sobre a resolutividade, conforme art. 19, § 4º e § 5º, da Portaria CGU nº 581/2021.

De todo o exposto, entende-se cabível o aprimoramento do fluxo interno de tratamento das manifestações, no que tange:

- I) à obrigatoriedade de encaminhamento das manifestações recebidas em outras áreas à Ouvidoria;
- II) ao registro no Fala.BR de manifestações obtidas por meio de atendimento presencial; contato telefônico ou encaminhadas por outras áreas;
- III) à tramitação das manifestações no Fala.BR aos setores responsáveis;
- IV) ao estabelecimento de prazos internos visando eliminar os gargalos existentes;
- V) à elaboração da resposta conclusiva;
- VI) ao registro sobre a resolutividade das manifestações
- VII) ao detalhamento do fluxo interno de cada tipo de manifestação; e
- VIII) ao estabelecimento de medidas protetivas ao denunciante.

3. Ausência de fluxo definido para informar à alta administração da UFRRJ e aos setores competentes sobre demandas dos cidadãos que se mostrem recorrentes, sensíveis, prioritárias ou de alta relevância

A Ouvidoria informou que não existe um fluxo definido para informar à alta administração da UFRRJ sobre demandas dos cidadãos que se mostrem recorrentes, sensíveis, prioritárias ou de alta relevância, com objetivo de subsidiar a tomada de decisões dos gestores e de obter uma melhor prestação dos serviços oferecidos pela Universidade.

Contudo, disponibilizou as recomendações emitidas em 2021 encaminhadas à Reitoria.

A Ouvidoria informou que não acompanha o tratamento de questões relacionadas aos servidores da UFRRJ e que são temas recorrentes de denúncias, comunicações ou reclamações, estando em desconformidade com o art. 53 da Portaria CGU nº 581/2021:

Art. 53. Sempre que necessária ou solicitada, a produção de informações estratégicas pelas unidades do SisOuv deverá ocorrer por meio de processo articulado com as áreas que consumirão as informações produzidas e atenderá a critérios claros e previamente estabelecidos de finalidade, utilidade, objetividade e tempestividade.

(...)

§ 2º Para os fins previstos no caput, as unidades do SisOuv buscarão estabelecer fluxos claros de comunicação de informações estratégicas junto aos gestores de serviços e à alta administração dos órgãos ou entidades a que estejam vinculadas, observando as regras e normas de segurança da informação.

Como exemplo, com base na amostra de manifestações examinada, encontramos a seguinte situação sobre o tema “conduta de servidores”:

- 10 (dez) comunicações sobre conduta inadequada/irregular de docentes, particularmente no que diz respeito à maneira como tratam os alunos.

- 01 (uma) denúncia sobre o mesmo tema.
- 01 (uma) reclamação sobre o mesmo tema.

Tais manifestações representam 12% da amostra, o que aponta para a necessidade de encaminhamento pela ouvidoria como um tema que merece ser apreciado pelas instâncias competentes.

4. Ausência de avaliação dos serviços prestados pela UFRRJ

Em resposta ao Questionário de Avaliação, foi informado pela UA que esta não realiza avaliação periódica dos serviços públicos disponibilizados pelo órgão a fim de promover sua melhoria contínua.

Tal procedimento vai de encontro ao disposto na Lei nº 13.460/2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, senão veja-se:

Art. 23. Os órgãos e entidades públicos abrangidos por esta Lei deverão avaliar os serviços prestados, nos seguintes aspectos:

I - satisfação do usuário com o serviço prestado;

II - qualidade do atendimento prestado ao usuário;

III - cumprimento dos compromissos e prazos definidos para a prestação dos serviços;

IV - quantidade de manifestações de usuários; e

V - medidas adotadas pela administração pública para melhoria e aperfeiçoamento da prestação do serviço.

§ 1º A avaliação será realizada por pesquisa de satisfação feita, no mínimo, a cada um ano, ou por qualquer outro meio que garanta significância estatística aos resultados.

§ 2º O resultado da avaliação deverá ser integralmente publicado no sítio do órgão ou entidade, incluindo o ranking das entidades com maior incidência de reclamação dos usuários na periodicidade a que se refere o § 1º, e servirá de subsídio para reorientar e ajustar os serviços prestados, em especial quanto ao cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento divulgados na Carta de Serviços ao Usuário.

Além disso, o art. 59 da Portaria CGU nº 581/2021 trata da produção de consultas pelas ouvidorias no âmbito dos conselhos de usuários e estabelece que “a coleta sistematizada de informações acerca da qualidade de todos os serviços prestados no órgão ou entidade, na forma definida em Guia Metodológico específico pelo órgão central do SisOuv, será realizada com periodicidade mínima quadrienal, por meio de consultas a serem encaminhadas aos conselheiros pela unidade do SisOuv responsável pela supervisão da execução do serviço público a ser avaliado”.

Desse modo, a avaliação dos serviços públicos deve servir como um instrumento para prover subsídios à reorientação e ajuste dos serviços prestados, em especial quanto ao cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento divulgados na Carta de Serviços ao Usuário, e ainda, à disponibilização de medidas para melhoria e aperfeiçoamento da prestação do serviço.

Não houve nenhuma ação relacionada ao Conselho de Usuários. Consta do Relatório das Atividades da Ouvidoria-Geral e do SIC UFRRJ/2021, como meta para 2022 a criação do Conselho de Usuários. Neste documento a UA se manifesta da seguinte forma: “a Ouvidoria vem trabalhando no Plano de Trabalho para atender às orientações expressas sobre o atendimento do Decreto nº 9.492/2018, que dispõe que cada órgão ou entidade que compõe o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (SisOuv) deverá criar Conselhos de Usuários de serviços públicos.”

Destaca-se que as unidades do SisOuv que possuam serviços divulgados no portal eletrônico "gov.br" deverão promover chamamentos públicos periódicos de conselheiros voluntários, conforme previsto na Portaria CGU Nº 581/2021, e que o Conselho de Usuários apresenta entre suas atribuições a de “acompanhar e participar da avaliação da qualidade e da efetividade da prestação dos serviços públicos” (art. 24-D, inciso I do Decreto Nº 9.492/2018).

5. Necessidade de aprimoramento no tratamento das manifestações

Para se avaliar o tratamento dado às manifestações pela UA, foi gerada uma amostra aleatória de 100 manifestações, considerando como espaço amostral as 501 manifestações cadastradas e concluídas (com resposta conclusiva) no período de 01.01.2021 a 31.12.2021, constantes da Plataforma Fala.BR.

A amostra foi analisada utilizando-se treze quesitos, divididos em quatro dimensões distintas: prazo de atendimento da manifestação, satisfação do usuário, qualidade no tratamento da manifestação e qualidade da resposta conclusiva. O objetivo foi mapear a atuação da Ouvidoria com foco no tratamento das manifestações registradas pelos usuários na Plataforma Fala.BR e apontar a necessidade de correções e, ainda, reconhecer boas práticas.

O relato detalhado da amostra encontra-se no Apêndice B, abrangendo a análise dos quesitos avaliados, bem como a avaliação da resposta conclusiva de cada uma das manifestações. A análise dos treze quesitos foi apresentada por meio de gráficos, considerando o total da amostra gerada (100 manifestações).

Ressalta-se que o intuito é demonstrar as boas práticas e oportunidades de melhoria no tratamento dado a cada uma delas, não sendo a análise realizada pela equipe da OGU um padrão de resposta totalmente único e escoreito.

Conforme demonstrado no Apêndice B, a avaliação da resposta conclusiva mostrou um desempenho adequado acerca do tratamento técnico dado pela UA. Assim, há a necessidade de a UA observar algumas inconsistências identificadas.

Foram respondidas fora do prazo as manifestações nº 23546058607202150, nº 23546080009202167 e nº 23546066530202191, descumprindo o §2º do Art. 12 da Portaria 581/2021.

RECOMENDAÇÕES

Diante do exposto, o presente relatório, tomando como base os achados elencados na Seção Resultados dos Exames, consigna as seguintes recomendações à Ouvidoria da UFRRJ:

- 1) Formalizar o fluxo para tratamento das manifestações de ouvidoria observando os seguintes pontos:
 - a) obrigatoriedade de encaminhamento das manifestações recebidas em outras áreas à Ouvidoria;
 - b) registro no Fala.BR de manifestações obtidas por meio de atendimento presencial, contato telefônico ou encaminhadas por outras áreas;
 - c) tramitação das manifestações no Fala.BR aos setores responsáveis;
 - d) estabelecimento de prazos internos visando a eliminar descumprimentos de prazos que repercutam no atendimento às manifestações;
 - e) elaboração da resposta conclusiva;
 - f) detalhamento do fluxo interno para cada tipo de manifestação;
 - g) registro sobre a resolutividade das manifestações;
 - h) pseudonimização do denunciante.
- 2) Estabelecer e formalizar rotina para informar à alta administração da UFRRJ sobre demandas dos cidadãos que se mostrem recorrentes, sensíveis, prioritárias ou de alta relevância.
- 3) Realizar o chamamento público de conselheiros voluntários previsto no art. 56 da Portaria 581/2021 para acompanhar e participar da avaliação da qualidade e da efetividade da prestação dos serviços públicos, conforme art. 24-D do Decreto 9.492, de 2018.
- 4) Aprimorar a rotina para tratamento das manifestações, evitando situações como o descumprimento dos prazos e/ou a ausência de encaminhamento das denúncias recebidas por meio de manifestações tipo comunicação aos órgãos apuratórios.

CONCLUSÃO

Este trabalho de avaliação teve o objetivo de avaliar a atual estrutura organizacional da Ouvidoria da UFRRJ, bem como os fluxos e procedimentos para atender às demandas de ouvidoria, com vistas à melhoria de sua gestão. Desse modo, foram analisadas a estrutura e a gestão do órgão e o fluxo de tratamento das manifestações, especialmente a emissão da resposta ao cidadão.

O foco dos trabalhos foi agregar valor à ouvidoria avaliada, contribuindo para a melhoria da gestão na prestação de serviços públicos e para a facilitação do acesso do usuário aos instrumentos de participação na defesa de seus direitos, tendo em vista as principais fragilidades que podem concorrer para a diminuição na qualidade da prestação de serviços públicos pelo órgão.

Para subsidiar a análise por parte da OGU, foram utilizados o Questionário de Avaliação, a análise de amostra das manifestações no período de 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2021, bem como as informações coletadas durante as interlocuções com os gestores da unidade.

Observou-se que a UA possui uma boa gestão dos processos e pessoas capazes de contribuir para o tratamento das demandas de ouvidoria. Entretanto, existem algumas inconsistências que devem ser dirimidas pela unidade a fim de aperfeiçoar a interlocução com o cidadão, aprimorar o fluxo interno do tratamento das demandas e, conseqüentemente, elevar o nível de satisfação dos usuários.

Os benefícios esperados dos encaminhamentos propostos em decorrência dos trabalhos de monitoramento e avaliação são:

- I. Formalização do fluxo de tratamento das manifestações de ouvidoria.
- II. Estabelecimento e formalização de rotina para informar à alta administração da UFRRJ sobre demandas dos cidadãos que se mostrem recorrentes, sensíveis, prioritárias ou de alta relevância.
- III. Avaliação dos serviços prestados pela UFRRJ.
- IV. Aprimoramento das rotinas adotadas no tratamento das manifestações.

Tendo em vista os exames e análises realizados no presente trabalho, conclui-se que:

1. O fluxo de recebimento das manifestações de ouvidoria encontra-se parcialmente alinhado ao que dispõem os normativos correspondentes.
2. O fluxo de tratamento das manifestações de ouvidoria apresenta inadequações.
3. O prazo de tratamento das manifestações de ouvidoria está, de um modo geral, em conformidade com o que dispõem os normativos correspondentes.
4. A Ouvidoria não acompanha a efetiva conclusão das demandas oriundas de manifestações dos cidadãos.
5. A Ouvidoria não acompanha a qualidade dos serviços públicos prestados pela UFRRJ.
6. A Ouvidoria não subsidia os gestores com informações que possibilitem a melhoria dos serviços públicos prestados pela Universidade.

APÊNDICES

Apêndice A • Informações Detalhadas da Unidade Avaliada

As informações da Unidade Avaliada – UA a seguir foram coletadas durante a etapa da elaboração do Relatório Situacional.

A.1 Informações Gerais

O quadro I adiante sintetiza as principais informações da Ouvidoria em apreço:

QUADRO I – INFORMAÇÕES GERAIS SOBRE A OUVIDORIA DA UFRRJ

ESFERA E PODER	PODER EXECUTIVO FEDERAL
Natureza jurídica do órgão	Autarquia I
Data de criação	19.05.1967 (art. 2º do Decreto nº 60.731/1967)
E-mail	ouvidoria@ufrj.br
Página na Internet	https://portal.ufrj.br/ouvidoria/
Canal de atendimento	https://falabr.cgu.gov.br
Endereço	Pavilhão Central – Salas 131/2 e 2 A – Rodovia Br 465 Km 7 – Seropédica/RJ. CEP 23.897-0002.
Telefone	+55 (21) 2681-4662
Ouvidora	Teresinha Maria Sena Pacielo, nomeada pela pela Portaria nº 430 /GR, de 27/3/20173.
Secretária	Renata Lacerda Cosme de Oliveira

Fonte: Portal da UFRRJ.

Obs:

1) Art. 1º do Estatuto da UFRRJ (<https://institucional.ufrj.br/soc/files/2018/10/Delib015CONSU2012Regimento.pdf>).

2) <https://portal.ufrj.br/wp-content/uploads/2021/07/ouvidoria.pdf>

3) Conforme documentos disponibilizados pela UA, anexos ao Questionário de Avaliação (Anexo II).

A.2 Competências

Consta no portal da Ouvidoria da UFRRJ (<https://portal.ufrj.br/wp-content/uploads/2021/07/ouvidoria.pdf>) que suas atribuições estão fundamentadas na Lei nº 13.460/2017 e no Decreto Lei nº 9.492/2018:

- Atuar na mediação de conflitos entre a comunidade interna e externa e a instituição, procurando personalizar o atendimento ao demandante.
- Analisar a procedência das solicitações e encaminhá-las às unidades e aos setores competentes para o devido conhecimento, apreciação e resposta.
- Acompanhar as providências adotadas.
- Cobrar soluções visando o atendimento do demandante e a eficiência do serviço público.
- Apresentar a resposta da instituição ao demandante de forma ágil e desburocratizada.
- Identificar e localizar eventuais falhas nos procedimentos da instituição.

- Apontar as providências ou medidas que visem solucionar problemas, quando necessário.
- Mapear e localizar eventuais falhas nos procedimentos da instituição.
- Recomendar a adoção de providências ou medidas para soluções de problemas, quando necessário.

A partir da vigência da Lei de Acesso à Informação, em maio de 2012, o titular da Ouvidoria atua como autoridade responsável para a aplicação da Lei no âmbito da UFRRJ. Com isso, também cabe à Ouvidoria prestar informações de caráter público, tanto de forma proativa quanto através de seu Serviço de Informação ao Cidadão – SIC (<https://portal.ufrj.br/ouvidoria/quem-somos/>).

A.3 Normativos Internos

A Ouvidoria da UFRRJ informou o que segue, relativamente ao seu Regimento Interno:

Em 2012, por ocasião da aprovação do Estatuto do Regimento da UFRRJ, só a comissão de Ética havia elaborado o Regimento Interno, já que a AUDIN teve seu regimento aprovado em 2015.

A ouvidoria apresentou proposta de Regimento Interno no ano de 2013⁶ (...), e agora em 2022 atualizado⁷ (...).

O regimento encontra-se para apreciação do Reitor, visando a aprovação do Conselho Universitário (CONSU).

A.4 Equipe e Estrutura Física

A UA informou o que segue:

a) Atualmente, a Ouvidoria conta com 2 (dois) servidores, sendo necessário que a equipe seja capacitada para interagir com o público externo e interno. De acordo com a UA, a equipe reduzida gera atraso no bom andamento das demandas recebidas no setor.

Foram solicitados acréscimos no efetivo de servidores lotados na Ouvidoria⁸.

b) A ouvidora da UFRRJ está no cargo desde a criação da Ouvidoria, ou seja, 8 anos.

Nesse período a Ouvidoria contou com duas secretárias: uma terceirizada durante 5 anos e uma servidora do quadro por 3 anos que permanece até os dias atuais.

De julho de 2019 até julho 2021, a Ouvidoria contou com uma estagiária.

Tendo em vista os esclarecimentos prestados pela Ouvidoria, cabe observar que o prazo máximo de permanência no cargo de titular da unidade setorial de ouvidoria é de seis a sete anos (art. 7º, caput e § 4º, da Portaria CGU nº 1.181/2020).

c) Não há metas individuais para a Ouvidoria, só as metas previstas para equipe descritas nos relatórios de gestão.

6. Memorando nº 01/2013/Ouvidoria, de 02.09.2013 (documentos anexos ao questionário de avaliação – Anexo I).

7. Memorando Eletrônico nº 171/2022 – OUVISIC, de 30.03.2022 (documentos anexos ao Questionário de Avaliação – Anexo I).

8. Relatório de Gestão da UFRRJ – 2015 (pág. 103): https://portal.ufrj.br/wp-content/uploads/2016/08/RG-2015_vers%C3%A3o-11.1.pdf. Memorando nº 17/Ouvidoria, de 16.05.2017. Memorando Eletrônico nº 443/2018 – OUVISIC, de 24.09.2018 (documentos anexos ao Questionário de Avaliação – Anexo IV).

d) O tratamento das manifestações do tipo denúncia é realizado pelas duas servidoras do quadro efetivo de servidores (Ouvidora e Secretária) de forma conjunta.

e) Cursos realizados nos últimos dois anos pelas servidoras lotadas na Ouvidoria:

- Servidora Renata: Ética e Serviço Público; Resolução de Conflitos Aplicada ao contexto das Ouvidorias do Ministério Público (concluídos em março de 2022); Direitos Humanos: Uma declaração Universal, concluído em abril de 2022; Gestão em Ouvidoria; Tratamento de Denúncias em Ouvidoria (concluídos em outubro de 2019).

- Servidora Teresinha: Ouvidoria na Administração Pública, concluído em maio de 2019; Tratamento de Denúncias em Ouvidoria; Ética e Serviço Público; Gestão em Ouvidoria para o Ministério Público (concluídos em outubro de 2019).

Em acréscimo, a Ouvidoria informou que a UFRRJ possui programa regular de treinamento, porém não específico em ouvidoria. A UFRRJ manda para todos os servidores formulários de sugestões de cursos. As servidoras da Ouvidoria sugeriram curso específico na área.

f) Avaliação periódica da equipe da Ouvidoria

- Periodicidade das avaliações: anual.

- Quando ocorreu a última avaliação: Renata em 18/04/2022; Teresinha em 09/06/2016.

- Os resultados dessas avaliações não subsidiam ações de treinamento/capacitação.

Tendo em vista as informações apresentadas pela Ouvidoria, cabe observar que a avaliação anual da equipe não está regulamentada nem no Decreto nº 9.492/2018, nem na Portaria CGU nº 1.181/2020, e nem na Portaria CGU nº 581/2021.

g) A ouvidoria conta com uma razoável estrutura para realização das suas atividades.

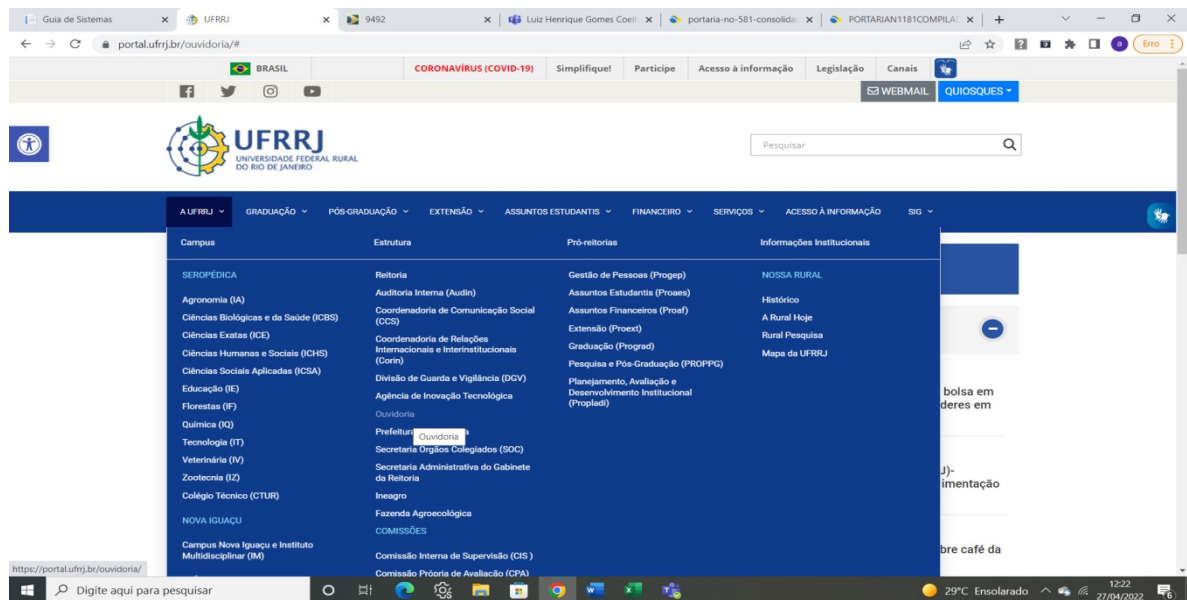
h) A ouvidoria conta com 3 computadores, 2 para equipe e 1 para o público (que atendem as necessidades) e com uma impressora setorial.

A.5 Canais de Atendimento

No portal da UA (<https://portal.ufrrj.br/ouvidoria/quem-somos/>) constam o e-mail da Ouvidoria (ouvidoria@ufrrj.br), o telefone (21) 2681-4622, o endereço para o atendimento presencial (Pavilhão Central Sala 131/2 Rodovia Br 465 Km 7- Campus Seropédica, RJ; CEP: 23897-000) e o Fala.BR (<https://falabr.cgu.gov.br/>).

O acesso à Ouvidoria da UFRRJ é obtido a partir do menu da página inicial da Universidade (<https://portal.ufrj.br/>), na opção “A UFRRJ” (figura 3):

FIGURA I – PÁGINA INICIAL DA UFRRJ



Fonte: UFRRJ (<https://portal.ufrj.br/>).

Conforme se observa na figura acima, a UA realiza a divulgação do canal de ouvidoria na Internet.

Em acréscimo, a Ouvidoria da UFRRJ informou o que segue:

a) A recomendação de que todas as manifestações sejam registradas na Plataforma Fala.BR consta no portal da Ouvidoria (<https://portal.ufrj.br/ouvidoria/quem-somos/>).

Cabe observar que, a partir de 09.12.2021, a manifestação recebida em meio físico passou a ter que ser digitalizada e inserida imediatamente no sistema Fala.BR, conforme Art. 16, § 2º, do Decreto nº 9.492/2018; art. 13, I e II, da Portaria CGU nº 581/2021.

b) O atendimento presencial é feito de forma centralizada - sala 131/2, Pavilhão Central.

c) Não há um fluxo formalizado na UFRRJ para que as manifestações de ouvidoria eventualmente recebidas em outras áreas sejam encaminhadas para registro e tratamento na Ouvidoria da Universidade.

Tendo em vista a informação apresentada pela UA, cabe observar que tal fluxo decorre das disposições do art. 13, § 3º, da Portaria CGU nº 581/2021.

d) O Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) está vinculado à Ouvidoria. A mesma equipe atua na Ouvidoria e no SIC (<https://portal.ufrj.br/ouvidoria/quem-somos/>) e a Ouvidora também exerce a função de autoridade do artigo 40 da Lei 12.527/2011, conforme Portaria nº 2.125/GR, de 18.11.2013 (<https://institucional.ufrj.br/acessoainformacao/files/2012/05/portaria-26032018054004.pdf>).

e) A UFRRJ possui o comitê e o plano de integridade. As duas servidoras da ouvidoria participam do referido comitê.

A.6 Sistemas Informatizados

A UA utiliza o Fala.BR, conforme as disposições do art. 16 do Decreto nº 9.492/2018. No portal da Ouvidoria consta um ícone para acesso ao Fala.BR (figura 2):

FIGURA 2 – PÁGINA INICIAL DA OUVIDORIA DA UFRRJ



Fonte: UFRRJ (<https://portal.ufrj.br/ouvidoria/>).

De acordo com a UA:

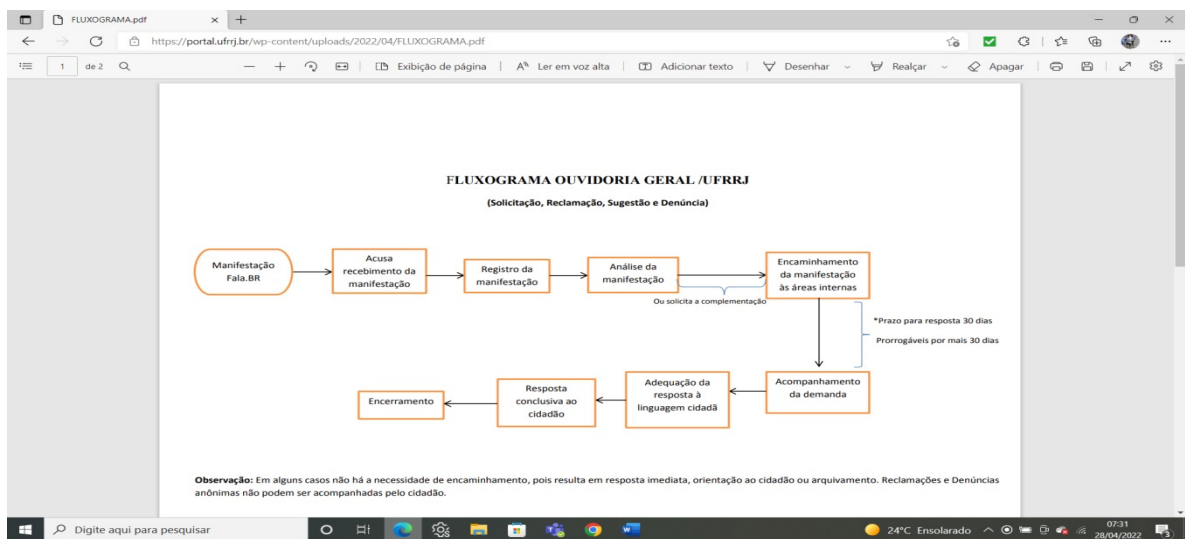
- A Ouvidoria utiliza o SIPAC – Sistema Integrado de Patrimônio, Administração e Contratos⁹, para enviar as manifestações por intermédio de memorandos eletrônicos aos setores. As respostas às manifestações também são enviadas à Ouvidoria via memorandos eletrônicos, sendo que as respostas às manifestações são inseridas manualmente pela equipe da Ouvidoria na plataforma Fala.Br.
- Todos os integrantes da Ouvidoria são do quadro efetivo da UFRRJ e têm acesso a todos os sistemas necessários. No Fala.Br como gestor, e no SIPAC como servidor.
- Não há sistemas com informações de usuários de serviços públicos que precisam ser acessados pelos servidores e colaboradores da Ouvidoria para a execução de suas atividades.
- A Ouvidoria não possui sistema próprio para tratamento das manifestações, nem há previsão de implementação de tal sistema.
- O painel “Resolheu?” é o sistema informatizado capaz de identificar o fluxo, a tempestividade e o nível de satisfação das respostas aos cidadãos.
- O Fala.Br é uma ferramenta que atende as expectativas da Ouvidoria da UFRRJ. A plataforma é ágil, de interface amigável e de fácil acesso aos usuários que desejam se manifestar.

9. <https://sipac.ufrj.br/sipac/?modo=classico>

A.7 Fluxo Interno de Tratamento

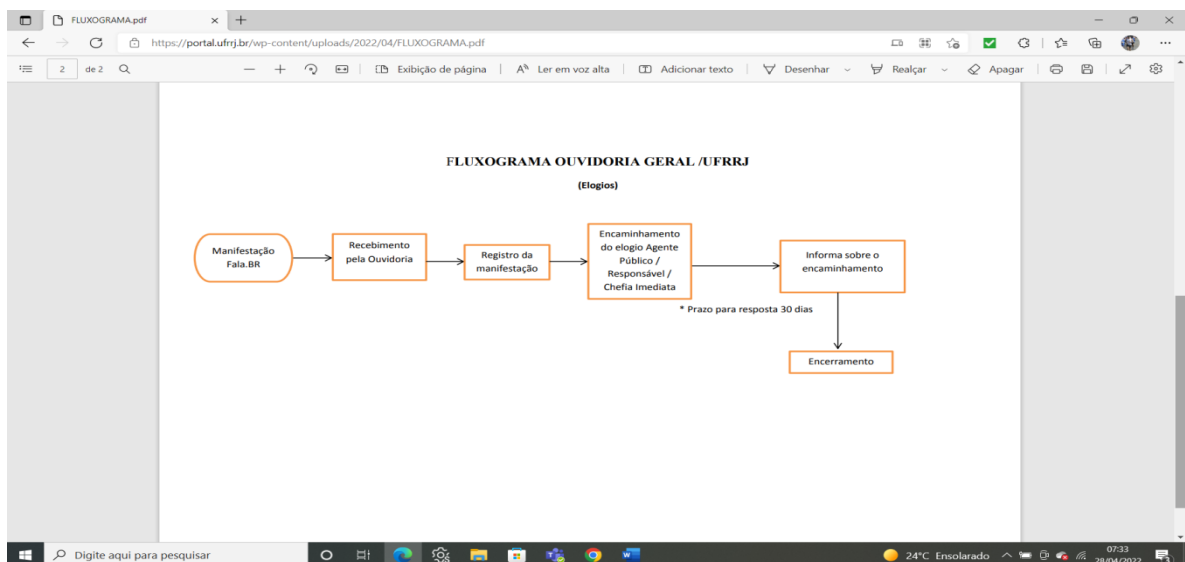
O fluxograma da UA (figuras 3 e 4) consta no correspondente portal¹⁰.

FIGURA 3 – FLUXOGRAMA DA OUVIDORIA DA UFRRJ I



Fonte: UFRRJ ([FLUXOGRAMA.pdf \(ufrj.br\)](https://portal.ufrj.br/wp-content/uploads/2022/04/FLUXOGRAMA.pdf)).

FIGURA 4 – FLUXOGRAMA DA OUVIDORIA DA UFRRJ II



Fonte: UFRRJ ([FLUXOGRAMA.pdf \(ufrj.br\)](https://portal.ufrj.br/wp-content/uploads/2022/04/FLUXOGRAMA.pdf)).

Com relação aos fluxogramas informados acima, cabe observar que, a partir de 30.12.2021, a Ouvidoria passou a ter que registrar, no ato do envio de resposta conclusiva às manifestações, informação sobre a resolutividade (art. 19, § 4º e § 5º, da Portaria CGU nº 581/2021.):

- A manifestação será considerada "não resolvida" enquanto persistirem providências a serem adotadas pela unidade responsável;
- A manifestação será considerada "resolvida" quando não mais persistirem providências a serem adotadas pela unidade responsável.

¹⁰. <https://portal.ufrj.br/ouvidoria/quem-somos/>

Em acréscimo, a Ouvidoria informou o que segue:

a) A Ouvidoria utiliza o SIPAC – Sistema Integrado de Patrimônio, Administração e Contratos, para enviar as manifestações por intermédio de memorandos eletrônicos aos setores. As respostas às manifestações também são enviadas via memorandos eletrônicos e inseridas manualmente pela equipe da Ouvidoria na plataforma FALA.BR.

b) A Ouvidoria acompanha esporadicamente os dados do Painel Resolheu (não há outros painéis na UA).

c) A morosidade de algumas unidades em responder com agilidade as demandas de ouvidoria constitui-se num gargalo que têm comprometido o fluxo de tratamento das manifestações.

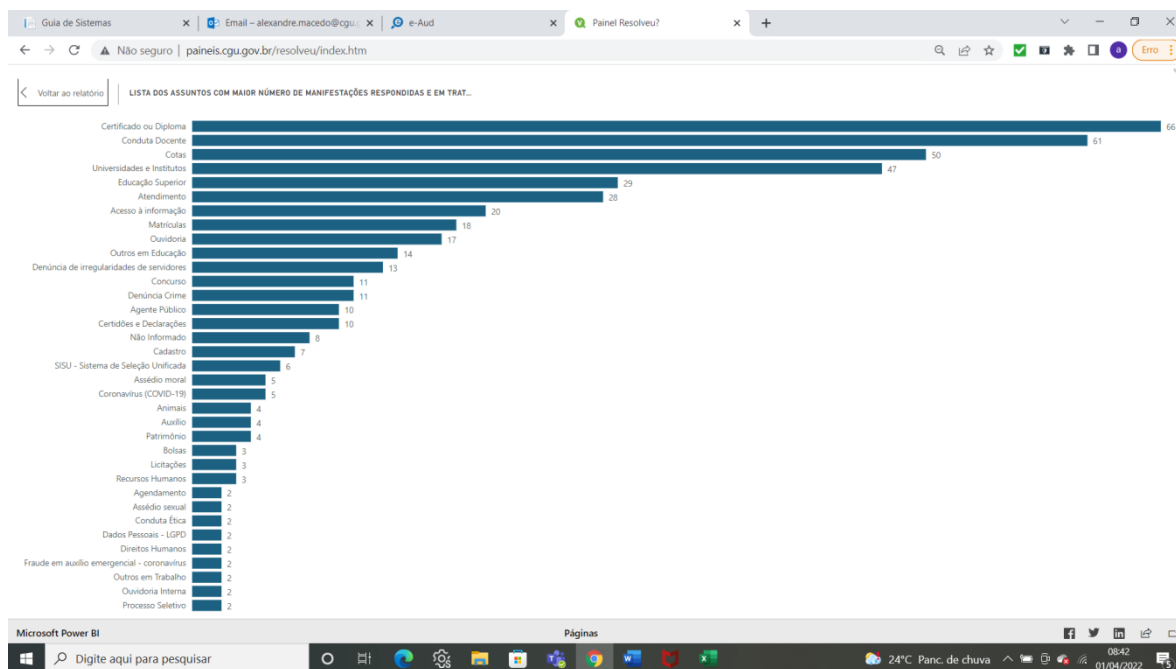
Tendo em vista a informação apresentada pela UA, cabe registrar que foram respondidas fora do prazo as manifestações nº 23546058607202150, nº 23546080009202167 e nº 23546066530202191.

d) Não há manifestações não tratadas, oriundas de outro sistema anterior ao Fala.Br.

e) O mapeamento dos assuntos mais demandados consta no Painel “Resolheu?”. Tais assuntos constam nos relatórios de atividades da Ouvidoria (item 1.7.1 do Relatório das Atividades da Ouvidoria-Geral e do SIC-UFRRJ/2021 (<https://portal.ufrj.br/ouvidoria/relatorios/>)).

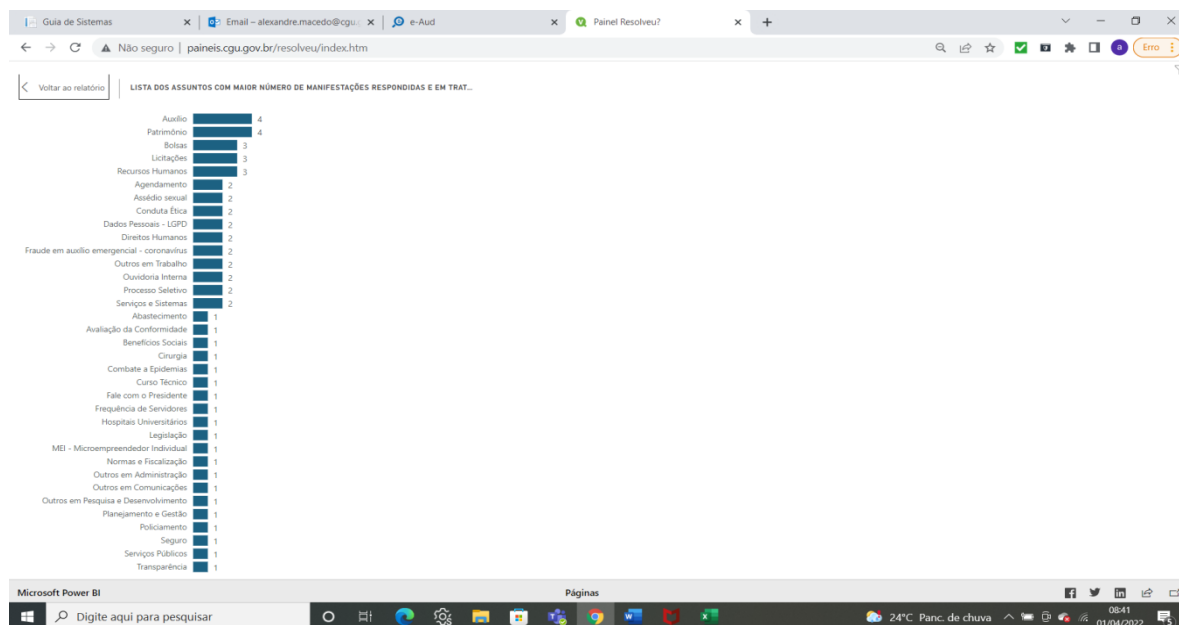
Tendo em vista a informação da Ouvidoria, registrada acima, segue o mapeamento dos temas das manifestações recebidas pela UA, obtido do painel “Resolheu?” (figuras 5 e 6):

FIGURA 5 – TEMAS DAS MANIFESTAÇÕES I



Fonte: Painel “Resolheu?”

FIGURA 6 – TEMAS DAS MANIFESTAÇÕES II



Fonte: Painel "Resolveu?"

A figura 5 mostra que a emissão de certificados ou diplomas, conduta de docentes e cotas foram os temas mais recorrentes em 2021.

f) No que tange à mediação e a conciliação entre o usuário e a UFRRJ, a Ouvidoria informou que ouve o reclamante e orienta que formalize a manifestação no FALA.BR.

Em que pese o esclarecimento prestado pela UA, a resolução pacífica de conflitos vai além das providências informadas acima.

Nesse sentido, cabe ao responsável pelo processo de resolução pacífica de conflitos (art. 49 da Portaria CGU nº 581/2021):

- I - assegurar às partes igualdade de tratamento;
- II - assegurar às partes o acesso às informações necessárias à tomada de decisão livre e informada;
- III - zelar pela rápida solução do conflito;
- IV - aproximar as partes para que elas negociem diretamente a solução desejada de sua divergência;
- V - manter registros de todo o processo de resolução pacífica do conflito, colhendo os compromissos das partes, quando cabível; e
- VI - adotar as medidas necessárias à formalização do acordo entre as partes.

Note-se, entretanto, que na amostra de manifestações examinada não foram identificados pedidos dos usuários ou gestores para o uso de meios de resolução pacífica de conflitos¹¹.

11. Arts. 48 e 50 da Portaria CGU nº 581/2021.

g) As unidades de apuração informam à Ouvidoria os números dos correspondentes processos, bem como o andamento, acompanhado pela UA por meio do SIPAC.

Tendo em vista os esclarecimentos prestados pela Ouvidoria, cabe registrar que na amostra de manifestações examinada não consta a informação de denúncias ou comunicações que geraram PADs.

h) A Ouvidoria acompanha a efetiva implementação, por parte das áreas internas, dos compromissos de melhoria dos serviços firmados a partir de manifestações dos cidadãos, por meio de memorandos eletrônicos via SIPAC.

Tendo em vista os esclarecimentos prestados pela Ouvidoria, cabe reiterar que, a partir de 30.12.2021, a UA passou a ter que registrar, no ato do envio de resposta conclusiva às manifestações, informação sobre a resolutividade.

i) A Ouvidoria não acompanha o tratamento de questões relacionadas aos servidores do órgão/entidade e que são temas recorrentes de denúncias, comunicações ou reclamações.

No que tange à conduta de servidores, constam na amostra de manifestações examinada:

- 10 (dez) comunicações sobre conduta inadequada/irregular de docentes, particularmente no que diz respeito à maneira como tratam os alunos.

Destas, foram consideradas adequadas as respostas da Ouvidoria nas manifestações nº 23546022120202139, nº 23546053726202116, nº 23546059123202128 e nº 23546044874202140, 23546053752202144, nº 23546053907202142, nº 23546054004202189, nº 23546054045202175, nº 23546058372202104 e 23546054430202112.

- 01 (uma) denúncia sobre o mesmo tema.

No caso, a resposta da Ouvidoria na manifestação nº 23546054759202183 (apresentação dos esclarecimentos do Departamento de Ciências Fisiológicas) foi considerada adequada.

- 01 (uma) reclamação sobre o mesmo tema.

No caso, a resposta da Ouvidoria na manifestação nº 23546021018202116 (apresentação dos esclarecimentos do Departamento de Educação Física e Desportos - DEFD) foi considerada adequada.

Diante do exposto, entende-se que a conduta de docente foi também um tema recorrente de comunicações, reclamações e denúncias no exercício de 2021.

j) A análise quanto às manifestações que se mostrem recorrentes, sensíveis, prioritárias ou de alta relevância, resultam na emissão de recomendações.

Tendo em vista a informação apresentada pela UA, foi disponibilizado um conjunto de recomendações emitidas pela Ouvidoria em 2021¹². Todavia, não foi possível identificar o documento (ofício, memorando, etc.) no qual constam tais recomendações.

Em acréscimo, a figura 5 mostra que a emissão de certificados ou diplomas foi o tema mais recorrente em 2021. O referido tema foi objeto de uma das recomendações da Ouvidoria¹³.

12. Documentos anexos ao Questionário de Avaliação – Anexo VII.

13. Idem.

k) Não existe um fluxo definido para informar à alta administração da UFRRJ sobre demandas dos cidadãos que se mostrem recorrentes, sensíveis, prioritárias ou de alta relevância, com objetivo de subsidiar a tomada de decisões dos gestores e de obter uma melhor prestação dos serviços oferecidos pela Universidade.

Note-se que o estabelecimento de tal fluxo tem fundamento no art. 53, § 2º, da Portaria CGU nº 581/2021.

A.8 Demandas com Restrição de Dados Pessoais

A Ouvidoria da UFRRJ informou o que segue:

“Com o objetivo de resguardar a identidade do denunciante, o encaminhamento das denúncias para as unidades de apuração seguem sem a identificação do mesmo e, tarjar informações caso seja necessário.”

A.9 Temas e Órgãos Internos Demandados

Os temas constam nas figuras 5 e 6. Tendo em vista a amostra de manifestações examinada, os órgãos internos demandados são os seguintes:

a) Comunicações:

- Pró-Reitoria de Graduação;
- Departamento de Engenharia Química;
- Coordenação de Logística Sustentável da UFRRJ;
- Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis.

b) Denúncias:

- Setor responsável por Ações Afirmativas (não especificado);
- Departamento de Ciências Fisiológicas;
- Pró-Reitoria de Pesquisa e Pós-Graduação;
- Divisão de Estágios;
- Pró-Reitoria de Graduação;
- Ministério Público Federal;
- Administração Central.

Parte das respostas às denúncias não registram o órgão interno demandado.

c) Reclamações:

- Pró-Reitoria de Graduação;
- Gabinete da Reitoria;
- Departamento de Educação Física e Desportos;
- Departamento de Administração e Turismo/Instituto Multidisciplinar;
- Prefeitura Universitária;
- Câmara de Graduação.

Parte das respostas às reclamações não registram o órgão interno demandado.

d) Solicitações:

- Pró-Reitoria de Graduação;
- Coordenação de Residência Estudantil;
- Reitoria (Assessor para Assuntos de Graduação).

Parte das respostas às solicitações não registram o órgão interno demandado.

e) Sugestões:

A resposta à sugestão não registra o órgão interno demandado.

f) Elogios:

- Coordenação do Programa de Pós-Graduação em Educação.

A.10 Entidades Supervisionadas

De acordo com o estatuto da UFRRJ (http://www.ufrrj.br/graduacao/plenaria_estatuto/docs/ESTATUTO_e_REGIMENTO.pdf) há somente uma unidade de ouvidoria (art. 123 e art. 124). Assim, não há supervisão ou acompanhamento de outras unidades.

A.11 Ações de Gestão, Monitoramento e Melhoria dos Serviços

Os relatórios anuais de gestão da Ouvidoria constam no correspondente portal (<https://portal.ufrrj.br/ouvidoria/relatorios/>), cabendo observar que foi examinado o Relatório das Atividades da Ouvidoria-Geral e do SICUFRRJ/2021. As correspondentes bases de informações são o FALA.BR e o painel “Resolveu?”.

O produto gerado é o “registro de dados gerenciais e estatísticos sobre a quantidade de solicitações, reclamações, denúncias, sugestões recebidas e sobre o atendimento/ encaminhamento das demandas apresentadas, analisando os resultados observados, inclusive frente a dados registrados em exercícios anteriores” (item 1.7).

Não há destinatário especificado para o relatório em apreço.

Consta no Relatório das Atividades da Ouvidoria-Geral e do SICUFRRJ/2021 o que segue (item 1.7):

*Além disso, **os atendimentos presenciais geralmente não são cadastrados no sistema informatizado, não sendo, portanto, contabilizados**, já que a Ouvidora-geral da UFRRJ procura orientar os docentes, os servidores, os alunos e a comunidade externa sobre a melhor forma de encaminharem os seus pedidos e instruí-los a acompanharem sua tramitação. Mensalmente, registramos, aproximadamente, 45 atendimentos desta natureza (...).*

*(...) **O atendimento telefônico também não é contabilizado no sistema informatizado**, podendo atingir até 20 ligações diárias, dependendo dos eventos realizados pela UFRRJ.*

Diante do exposto, cabe observar que, a partir de 09.12.2021, a manifestação recebida em meio físico passou a ter que ser digitalizada e inserida imediatamente no sistema Fala.BR (art. 16, § 2º, do Decreto nº 9.492/2018; art. 13, I e II, da Portaria CGU nº 581/2021).

A UA informou que relatórios anuais de gestão da Ouvidoria são encaminhados, antes da correspondente publicação, à Coordenação de Desenvolvimento Institucional, vinculada à Pró-Reitoria de Planejamento, Avaliação e Desenvolvimento Institucional, bem como à Reitoria.

Em acréscimo, a Ouvidoria da UFRRJ informou o que segue:

- a) A Ouvidoria não realiza trabalho participativo direto com a sociedade, nem há projeto voltado ao engajamento do usuário dos serviços prestados pela Universidade.
- b) A Ouvidoria não avalia os serviços prestados pela Universidade.

Note-se que tal avaliação tem fundamento no arts. 59, 61, 67 e 82, II a V, da Portaria CGU nº 581/2021.

- c) A UA possui competência para demandar melhorias e correções no curso das atividades realizadas nas demais Unidades da UFRRJ, no que se refere às questões de ouvidoria. Tal competência é exercida por meio de Relatórios de Atividades da Ouvidoria e recomendações que são encaminhadas ao Gabinete da Reitoria.

Em que pesem os esclarecimentos prestados pela Ouvidoria da UFRRJ, cabe notar que ainda não há um regimento interno em vigor estabelecendo tal competência. O citado regimento encontra-se em fase de apreciação pelo Reitor, com vistas à aprovação do Conselho Universitário (CONSU).

- d) Segundo a análise da Ouvidoria, não há necessidade de revisão/alteração de normas no âmbito da UFRRJ.
- e) A Ouvidoria fica localizada no 3º andar do P1. Apesar de haver acessibilidade, o ideal é que fosse localizada no 1º andar.
- f) A Ouvidoria mapeou os temas mais recorrentes e encaminhou para a Reitoria recomendações visando a melhoria do atendimento.

Tendo em vista as informações apresentadas pela UA, a figura 5 mostra que a emissão de certificados ou diplomas foi o tema mais recorrente em 2021. O referido tema foi objeto de uma das recomendações da Ouvidoria.

A.12 Plano de Dados Abertos (PDA)

Instituído pelo art. 5º, § 2º, do Decreto nº 8.777/2016, o Plano de Dados Abertos da UFRRJ (PDA) 2020-2022 tem por objetivo orientar as ações de implementação e de promoção da iniciativa de abertura de dados da Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro.¹⁴

O PDA vem sendo conduzido por uma Comissão, designada pela Portaria Nº 3563 / 2019 – GABREI, de 18/11/2019¹⁵.

A Ouvidora integra a Comissão responsável pelo PDA, cabendo registrar que foram elaborados dois relatórios de acompanhamento, nos exercícios de 2019 e 2020¹⁶.

Consta no item 2 do relatório de 2020 o que segue:

14. Item I do PDA (https://institucional.ufrj.br/acessoinformacao/files/2020/07/Plano_de_dados_abertos_da_UFRRJ_-_2020-2022.pdf).

15. <https://sipac.ufrj.br/public/baixarBoletim.do?publico=true&idBoletim=115>

16. <https://institucional.ufrj.br/acessoinformacao/sobre-a-lei-de-acesso-a-informacao/>

A partir desta data [21/11/2019] foi iniciada a sensibilização junto ao grupo sobre o tema de dados abertos e as legislações pertinentes. Desde sua constituição foram realizadas reuniões de trabalho para tratar das pautas relativas à elaboração do Plano de Dados Abertos – PDA, em particular, a discussão sobre a Resolução nº 03/2017-INDA, encaminhada pela CGU, que detalha as ações que devem ser feitas pelo órgão na elaboração do PDA, especialmente a obrigatoriedade da participação popular por meio de consulta pública.

Essa participação da sociedade poderá ser realizada por meio da Ouvidoria e do Serviço de Informações ao Cidadão – SIC, utilizando-se a plataforma integrada Fala BR. O cidadão poderá se manifestar, oferecendo sugestões, enviando dúvidas, fazendo solicitações ou reclamações referentes aos dados publicados. Essas manifestações serão encaminhadas para as unidades responsáveis pelos dados para tratamento e resposta. Em caso de solicitações de abertura de novos dados, essas manifestações serão encaminhadas aos responsáveis pelo monitoramento do PDA para que possam ser avaliadas na sua próxima atualização. Da mesma forma, sempre que ocorrer a atualização ou a inserção de novos dados, haverá divulgação ao público externo e interno, por meio da Coordenação de Comunicação da UFRRJ.

Tendo em vista o exposto acima, não consta na página de acesso à informação da UFRRJ¹⁷ a consulta pública para a elaboração do PDA 2020-2022¹⁸.

A.13 Cumprimento dos Requisitos para o Cargo de Ouvidor

A atual Ouvidora, designada por meio da Portaria N° 430 /GR, de 27/3/2017, é Bacharel em Biblioteconomia e Documentação (UNIRIO) e Especialista em Biblioteconomia e Documentação (Faculdades Integradas de Jahu – FIJ). Está há oito anos no cargo.

A.14 Carta de Serviços aos Usuários

A carta de serviços¹⁹ é obtida a partir da página inicial da UFRRJ, na aba “ACESSO À INFORMAÇÃO” (figura 3), e atualizada semestralmente pela Ouvidoria (item 2 do Relatório das Atividades da Ouvidoria-Geral e do SICUFRRJ/2021). A mesma é composta de dez serviços, também disponíveis na Plataforma GOV.BR.

Além disso, consta na página da carta de serviços (item “CONTEÚDO DA CARTA”):

Sugestões ao documento podem ser encaminhadas para:

Serviço de Informação ao Cidadão/ Ouvidoria Geral

Endereço: Rod BR 465 Km 7 Seropédica RJ CEP: 23897-000 Pavilhão Central sala 131/2

E-mail: sicufrj@ufrj.br e/ou ouvidoria@ufrj.br.

17. <https://institucional.ufrj.br/acessoinformacao/sobre-a-lei-de-acesso-a-informacao/>

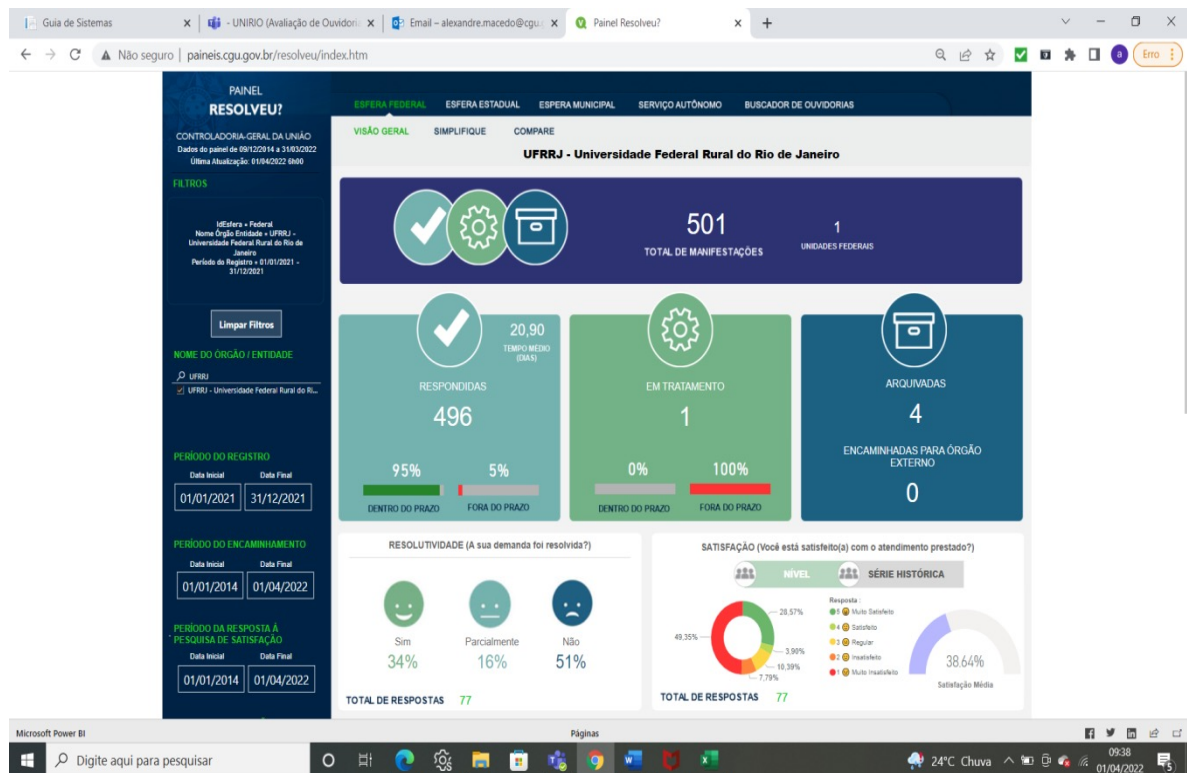
18. Art. 1º, § 1º, do Anexo à Resolução CGINDA n° 3/2017 (<https://www.gov.br/conarq/pt-br/legislacao-arquivistica/resolucoes/resolucao-n-o-3-de-13-de-outubro-de-2017>).

19. <https://portal.ufrj.br/servicos/carta-de-servico/>

A.15 Dados do Painel Resolveu

Seguem os dados estatísticos da UFRRJ retirados do Painel “Resolveu?”, considerando o período de 01.01.2021 a 31.12.2021 (figuras 7 e 8).

FIGURA 7 – PAINEL RESOLVEU UFRRJ I

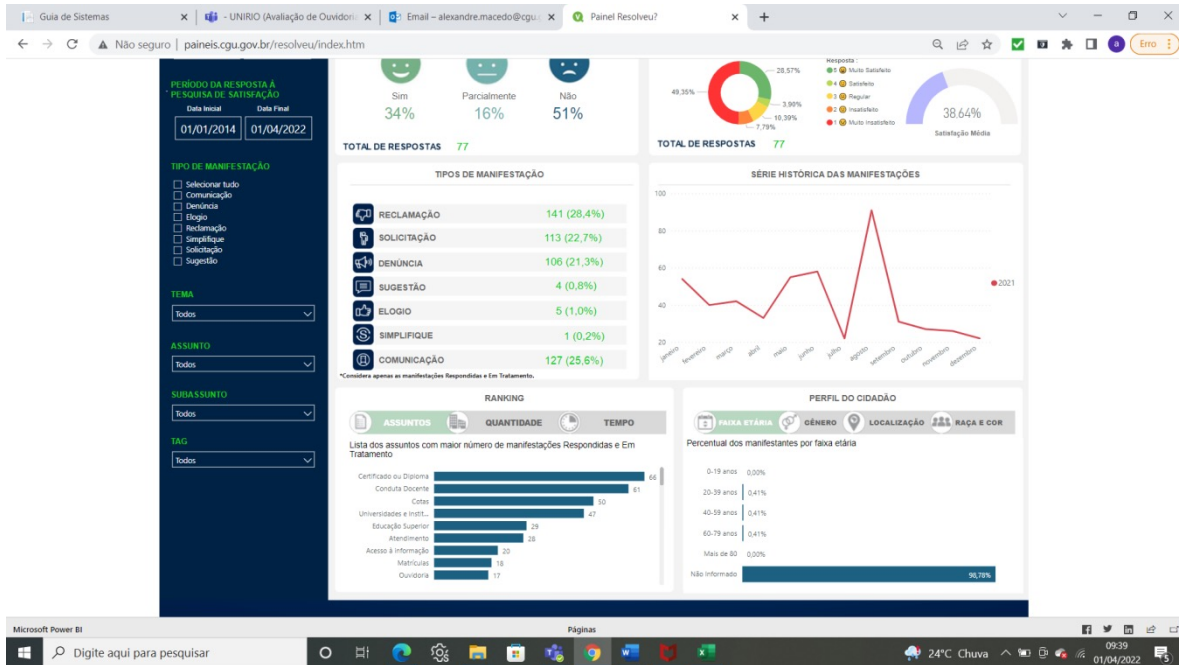


Fonte: Painel “Resolveu?”

Tendo em vista os dados registrados na figura 7, a Ouvidoria da UFRRJ apresentou um bom desempenho no que tange ao cumprimento do prazo de resposta²⁰. O mesmo já não ocorre com relação aos critérios de resolutividade e de satisfação do usuário. Não obstante, apenas 15,52% dos manifestantes se posicionaram quanto à atuação da Ouvidoria.

20. Art. 18 do Decreto nº 9.492/2018.

FIGURA 8 – PAINEL RESOLVEU UFRRJ II



Fonte: Painel "Resolveu?"

A figura 8 mostra que:

- A emissão de certificados ou diplomas é o tema mais recorrente, demandando, portanto, o aprimoramento do(s) correspondente(s) processo(s) de trabalho.
- Os meses de agosto e setembro registram acúmulo de demandas para a Ouvidoria.

Apêndice B • Relato da Análise da Amostra de Dados

O objetivo da utilização de amostragem é obter informações sobre uma parte da população e fazer afirmações válidas a respeito de suas características. É bastante útil em situações em que a execução do censo é inviável ou antieconômica e a informação obtida da amostra é suficiente para atender aos objetivos pretendidos.

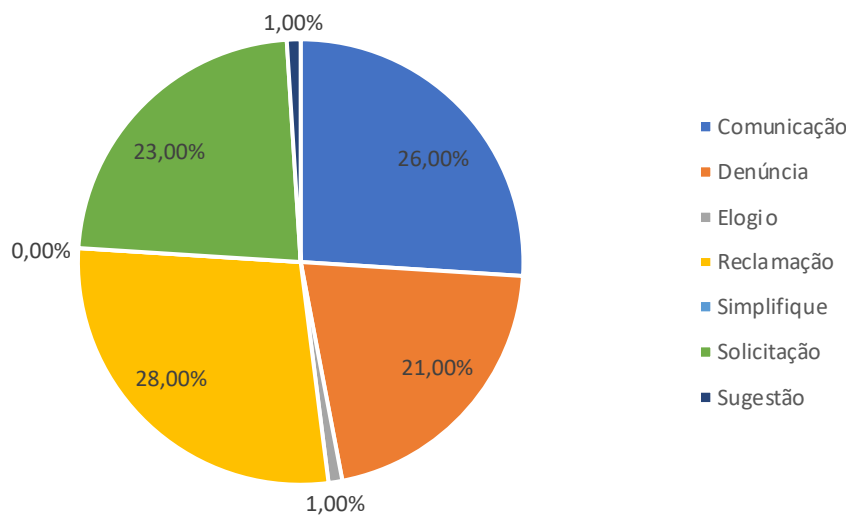
A seguir são descritos a metodologia para geração da amostra de dados da UA advindos da Plataforma Fala.BR, bem como a análise dos resultados encontrados.

B.1 Apresentação dos resultados

A amostra disponibilizada pela OGU teve como base todas as manifestações cadastradas e concluídas no período de **01/01/2021 a 31/12/2021**. Foram selecionadas somente manifestações com resposta conclusiva, isto é, aquelas que receberam tratamento completo por parte da ouvidoria. Tal extração resultou em um total de 100 manifestações, sem duplicidade.

A figura 1 abaixo mostra a percentagem de cada tipo de manifestação:

FIGURA 1 – DISTRIBUIÇÃO POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO



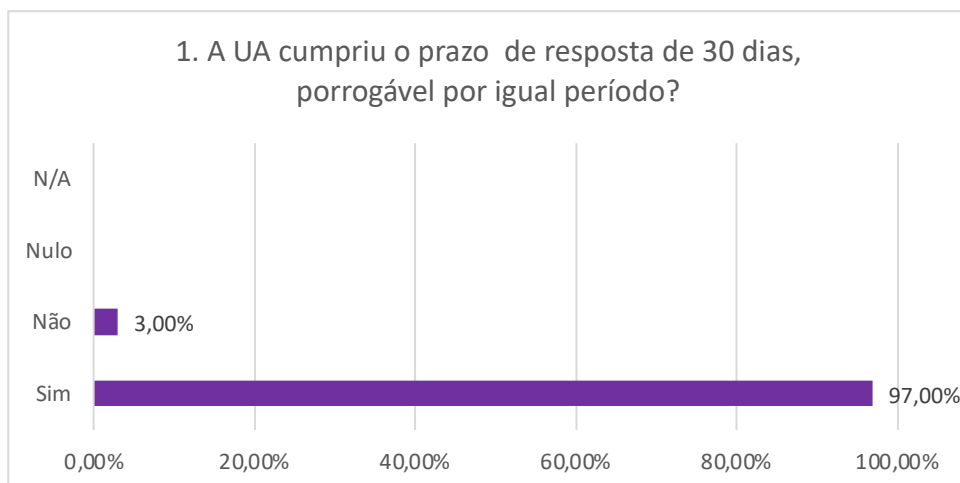
Fonte: amostra de manifestações disponibilizada pela OGU

A maior parte das manifestações corresponde a reclamações (28%), comunicações de irregularidades (26%), solicitações (23%) e denúncias (21%), indicando eventuais fragilidades nos serviços prestados pela UFRRJ.

Os temas abordados nas manifestações constam nas figuras 5 e 6 do Apêndice A.

Cada manifestação da amostra foi avaliada com base em um questionário de 13 (treze) perguntas, cujas respostas são apresentadas nas figuras a seguir.

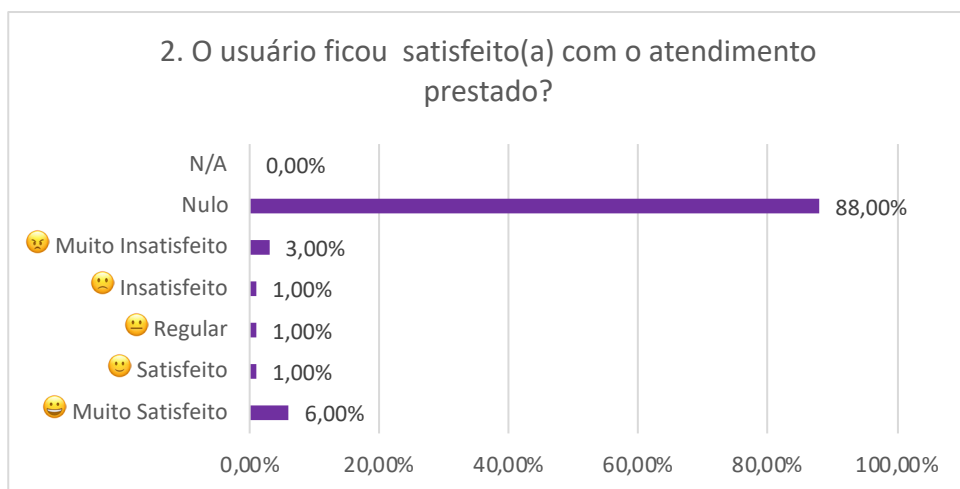
FIGURA 2 – RESPOSTA À QUESTÃO 1



Fonte: amostra de manifestações disponibilizada pela OGU.

A figura 2 mostra que a quase totalidade das respostas da Ouvidoria foram dadas dentro do prazo estabelecido no art. 18 do Decreto nº 9.492/2018.

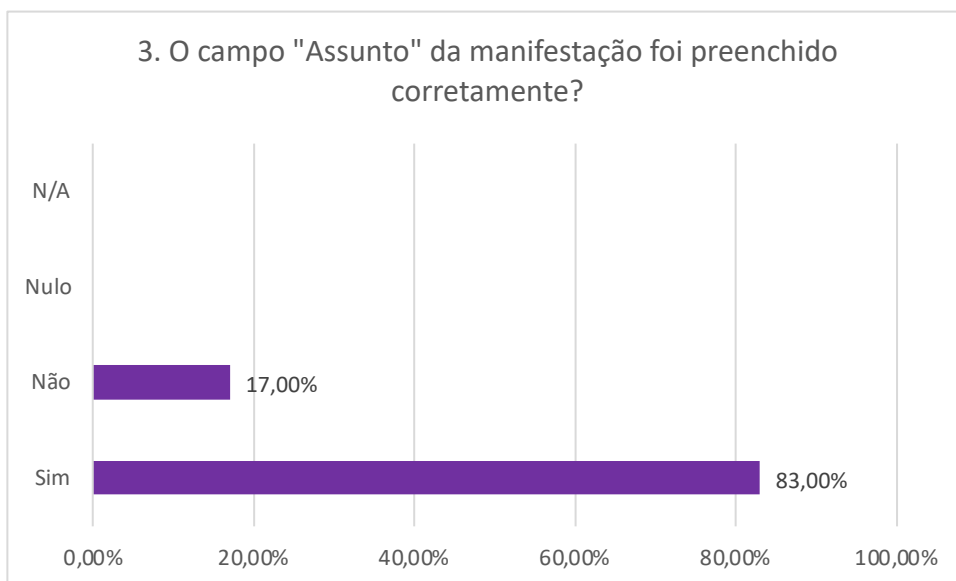
FIGURA 3 – RESPOSTA À QUESTÃO 2



Fonte: amostra de manifestações disponibilizada pela OGU.

A figura 3 mostra que 88% das manifestações examinadas não tiveram as suas respectivas pesquisas de satisfação respondidas, o que prejudica a avaliação deste item.

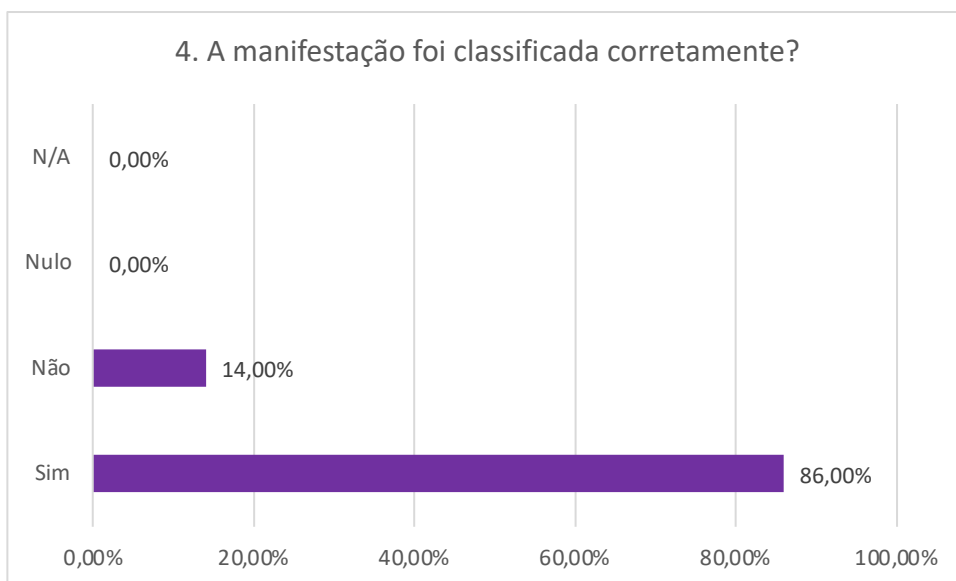
FIGURA 4 – RESPOSTA À QUESTÃO 3



Fonte: amostra de manifestações disponibilizada pela OGU.

A recomendação de que todas as manifestações sejam registradas na Plataforma Fala.BR consta no portal da Ouvidoria (<https://portal.ufrj.br/ouvidoria/quem-somos/>).

FIGURA 5 – RESPOSTA À QUESTÃO 4



Fonte: amostra de manifestações disponibilizada pela OGU.

Entende-se que as manifestações relacionadas no quadro I a seguir foram incorretamente classificadas:

QUADRO I – MANIFESTAÇÕES CLASSIFICADAS INCORRETAMENTE

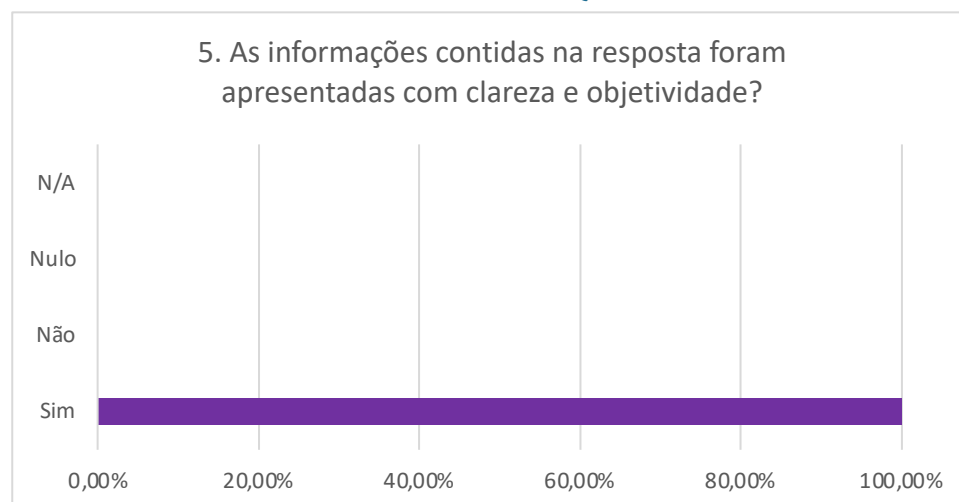
N.º DO PROCESSO	TEOR DA MANIFESTAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO DA UA	CLASSIFICAÇÃO CORRETA
23546016489202111	Solicitação de perícia médica.	Comunicação	Solicitação1
23546030523202151	Ausência de resposta da Pró-Reitoria de Graduação quanto a mudança de grade curricular.	Comunicação	Reclamação2
23546037843202132	Remanejamento de turma.	Comunicação	Solicitação1
23546039622202107	Informações sobre o cumprimento da legislação relativa ao tratamento de resíduos sólidos, por parte da UFRRJ.	Comunicação	Solicitação1
23546046187202169	Deficiência no atendimento aos alunos.	Comunicação	Reclamação2
23546066901202135	Obra parada (restaurante universitário).	Comunicação	Reclamação2
23546074238202142	Implantação do passaporte de vacina na UFRRJ.	Comunicação	Reclamação2
23546007744202126	Acesso a íntegra de denúncia.	Denúncia	Solicitação1
23546037726202179	Recurso quanto a indeferimento de matrícula (cotas).	Denúncia	Reclamação2
23546057309202142	Não recebimento de certificado de conclusão de projeto no âmbito do Programa de Iniciação Científica Voluntária.	Denúncia	Reclamação2
23546066475202100	Documentação não encaminhada pela UFRRJ, para fins de admissão em empresa (entende-se que após a conclusão de estágio).	Denúncia	Reclamação2
23546066905202113	Obra parada (restaurante universitário).	Denúncia	Reclamação2
23546021018202116	Conduta irregular de docente (não comparecimento às aulas).	Reclamação	Denúncia3
23546039974202154	Discordância do método avaliativo utilizado no processo de seleção para o mestrado do programa de pós-graduação em educação (PPGEDUC), que teria lançado mão de ferramentas não expressadas em edital.	Reclamação	Denúncia3

Fonte: amostra de manifestações disponibilizada pela OGU.

Obs:

1) Art. 3, V, do Decreto nº 9.492/2018. / 2) Art. 3, I, do Decreto nº 9.492/2018. / 3) Art. 3, II, do Decreto nº 9.492/2018.

FIGURA 6 – RESPOSTA À QUESTÃO 5



Fonte: amostra de manifestações disponibilizada pela OGU.

A figura 6 mostra que todas as respostas foram apresentadas com clareza e objetividade.

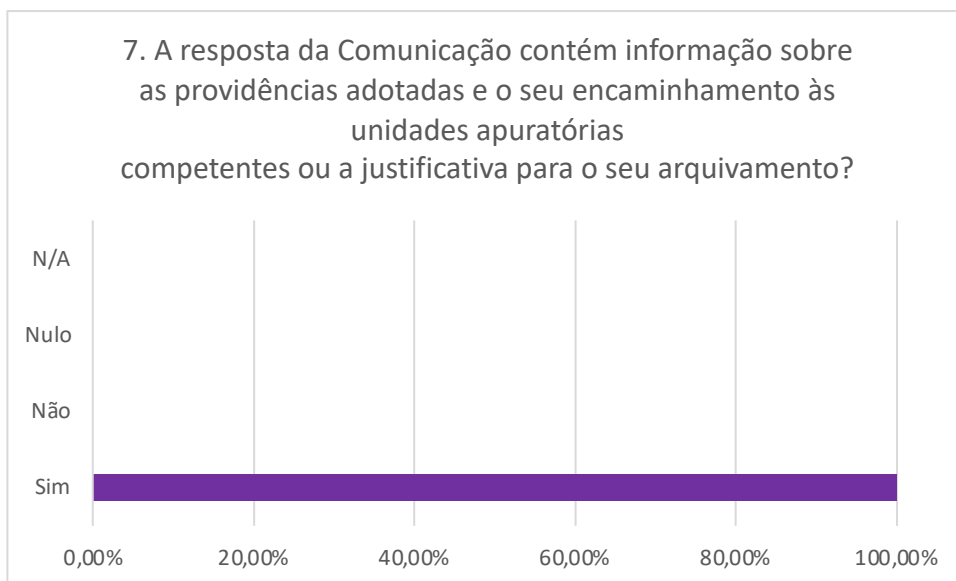
FIGURA 7 – RESPOSTA À QUESTÃO 6



Fonte: amostra de manifestações disponibilizada pela OGU.

A figura 7 mostra que 94% das manifestações examinadas eram, de fato, de competência da Ouvidoria, e que 6% das manifestações não eram de sua competência. Nestes casos a ouvidoria informou adequadamente que não era de sua competência.

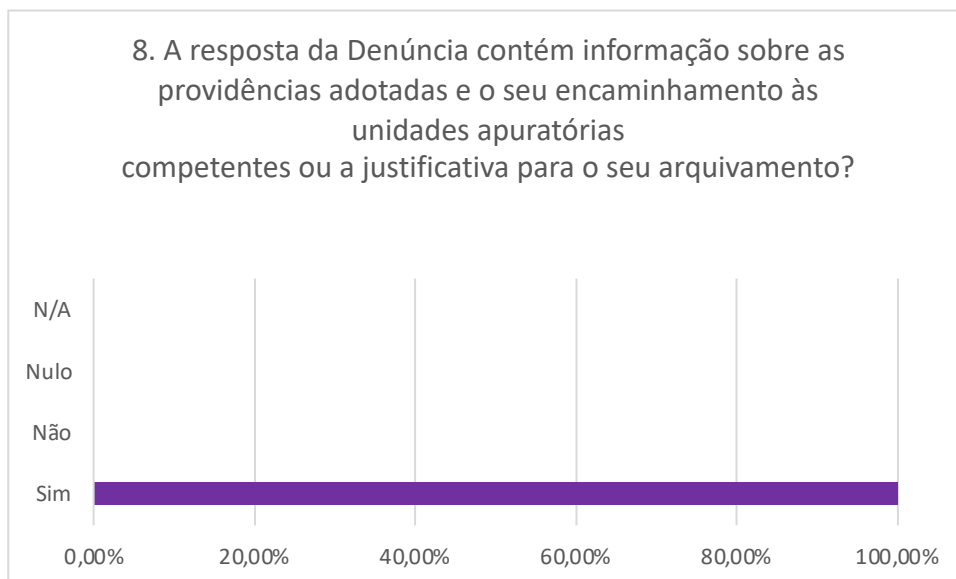
FIGURA 8 – RESPOSTA À QUESTÃO 7



Fonte: amostra de manifestações disponibilizada pela OGU.

A figura 8 mostra que todas as respostas às comunicações contêm informação sobre as providências adotadas e o seu encaminhamento às unidades apuratórias competentes, ou a justificativa para o seu arquivamento.

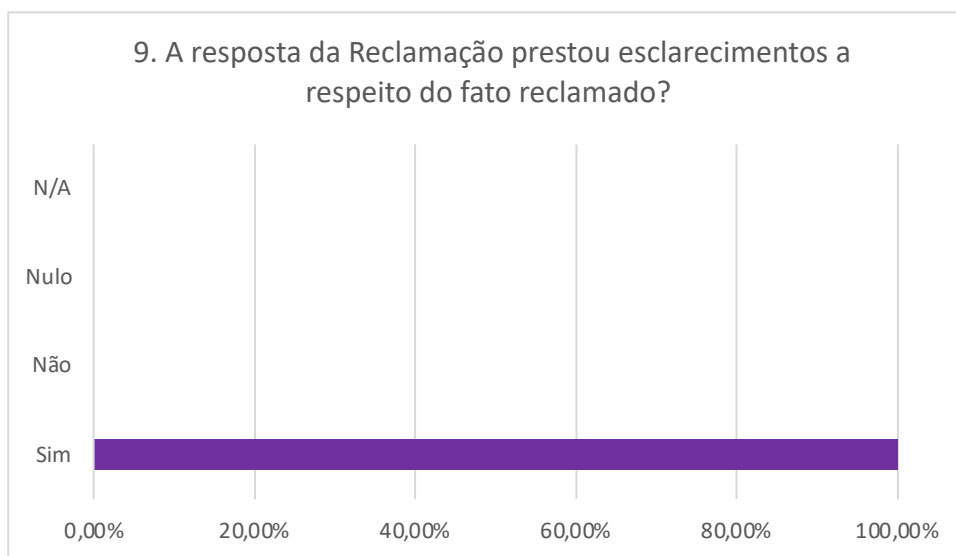
FIGURA 9 – RESPOSTA À QUESTÃO 8



Fonte: amostra de manifestações disponibilizada pela OGU.

A figura 9 mostra que as respostas conclusivas da Ouvidoria a todas as denúncias contêm informação sobre as providências adotadas e o seu encaminhamento às unidades apuratórias competentes ou a justificativa para o seu arquivamento (Art. 22, parágrafo único, Decreto nº 9.492/2018, e do art. 19, V, da Portaria CGU nº 581/2021). Note-se, entretanto, que há uma denúncia classificada incorretamente (manifestação nº 23546037726202179) – vide quadro 2.

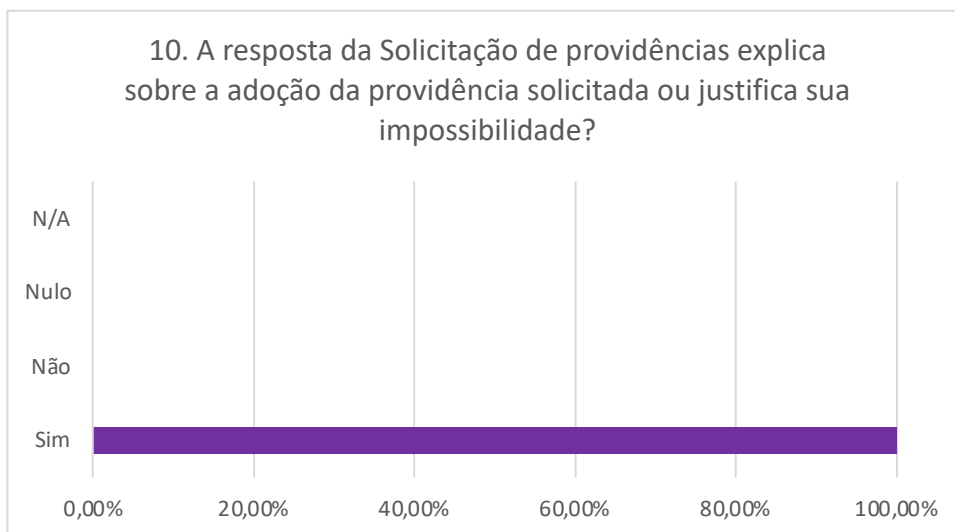
FIGURA 10 – RESPOSTA À QUESTÃO 9



Fonte: amostra de manifestações disponibilizada pela OGU.

Com relação à questão 9, em todas as respostas conclusivas da Ouvidoria às reclamações constam esclarecimentos a respeito do fato reclamado (art. 20, parágrafo único, do Decreto nº 9.492/2018; art. 19, II, da Portaria CGU nº 581/2021)

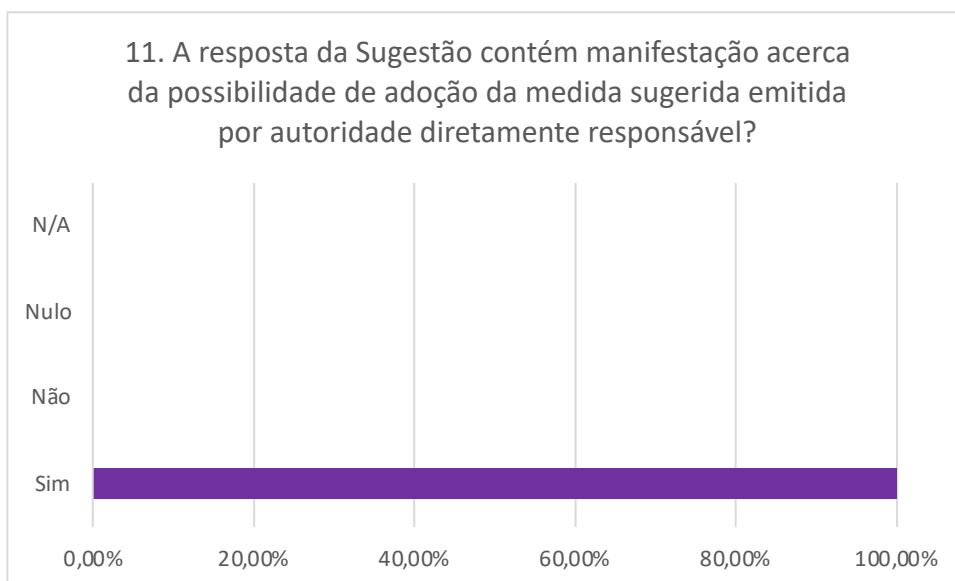
FIGURA 11 – RESPOSTA À QUESTÃO 10



Fonte: amostra de manifestações disponibilizada pela OGU.

A figura 11 mostra que todas as respostas conclusivas da Ouvidoria às solicitações explicam sobre a adoção da providência solicitada ou justificam sua impossibilidade (art. 19, III, da Portaria CGU nº 581/2021).

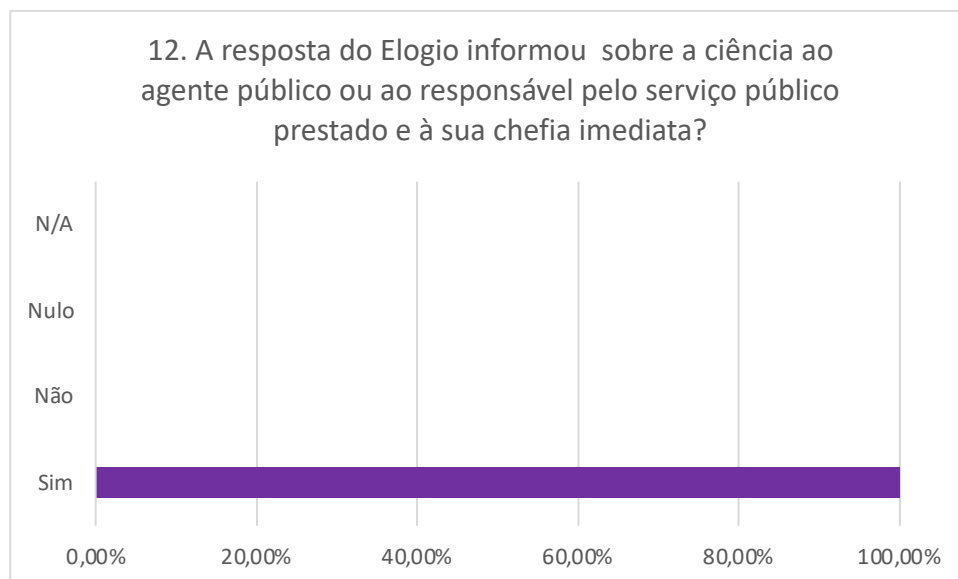
FIGURA 12 – RESPOSTA À QUESTÃO 11



Fonte: amostra de manifestações disponibilizada pela OGU.

A figura 12 mostra que a resposta à única sugestão da amostra examinada contém manifestação acerca da possibilidade de adoção da medida sugerida, emitida por autoridade diretamente responsável (art. 21 do Decreto nº 9.492/2018; art. 19, IV, da Portaria CGU nº 581/2021).

FIGURA 13 – RESPOSTA À QUESTÃO 12

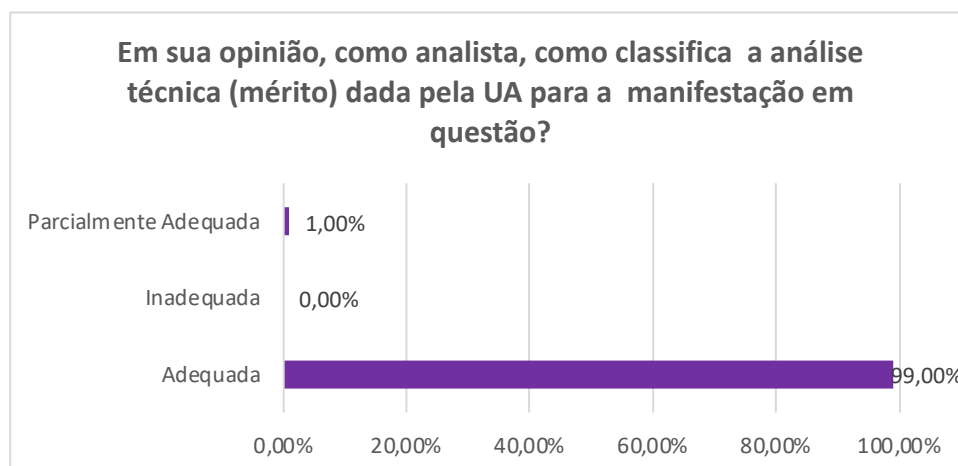


Fonte: amostra de manifestações disponibilizada pela OGU.

A figura 13 mostra que a resposta ao único elogio da amostra examinada contém informação sobre a ciência ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado e à sua chefia imediata (art. 19 do Decreto nº 9.492/2018; art. 19, I, da Portaria CGU nº 581/2021).

Não houve manifestação classificada ou com indicação para o Simplifique (Pergunta 13).

FIGURA 14 – AVALIAÇÃO FINAL



Fonte: amostra de manifestações disponibilizada pela OGU.

A figura 14 mostra que a maior parte (99%) das análises técnicas dadas pela UA às manifestações foi considerada adequada com apenas uma única ressalva: na resposta da Ouvidoria à reclamação nº 23546068309202178 (ausência de resposta da UFRRJ sobre solicitação de diploma) não consta informação objetiva acerca da análise do fato apontado²¹. Consta somente a orientação à manifestante para solicitar o diploma ao setor competente (Pró Reitoria de Graduação - PROGRAD).

21. Art. 20, parágrafo único, do Decreto nº 9.492/2018; art. 19, II, da Portaria CGU nº 581/2021.

Posteriormente, a Ouvidoria esclareceu que “a PROGRAD sofreu um problema no sistema e precisou editar novas regras de solicitação dos diplomas. Vários alunos que já haviam solicitado o diploma tiveram que realizar nova solicitação, como foi o caso em questão. A informação prestada na resposta veio diretamente da PROGRAD para que enviasse a nova documentação pelo e-mail indicado. Entendemos que a orientação foi prestada”.

Em que pesem os esclarecimentos da UA, entende-se que as considerações acima devem constar na resposta conclusiva à manifestação, por se tratar de informação objetiva acerca da análise do fato apontado.

Apêndice C • Manifestação da Unidade Avaliada e análise da equipe

Após encaminhamento do relatório preliminar via OFÍCIO N° 16211/2022/GAB-RJ/RIO DE JANEIRO/CGU, 04 de novembro de 2022, foi dado um prazo cinco dias úteis para a UA se manifestar acerca das constatações encontradas.

Durante a reunião de busca conjunta de soluções, realizada em 08 de novembro de 2022, foram discutidos todos os achados encontrados e todas as recomendações sugeridas, oportunidade em que a UA informou as providências já em curso quanto aos elementos apontados no Relatório Preliminar.

Com relação ao achado N° 5 sobre a necessidade de aprimoramento no tratamento das manifestações, foi retirado o trecho que elencavam quatro manifestações consideradas inadequadas, tendo em vista que as inconsistências foram sanadas, pois após responderem ao questionário de avaliação, realizaram ajustes buscando o aprimoramento do tratamento de comunicações e denúncias recebidas.

Na sequência, a UA encaminhou e-mail, datado de 17/11/2022, em que é apresentado um plano de ação contendo medidas para atender as deliberações propostas e corrigir os problemas identificados durante a avaliação.

Com relação ao achado N° 4 sobre a ausência de avaliação dos serviços prestados, a Ouvidoria informou em seu plano de ação que, no prazo de um ano, passará a utilizar a Plataforma Virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos, como forma de avaliar os serviços oferecidos pela UFRRJ. De acordo com a UA, a medida visa identificar os serviços deficientes da UFRRJ, possibilitando sanar as deficiências e aprimorar tais serviços.

Em que pesem os esclarecimentos apresentados pela Ouvidoria, a utilização da plataforma em apreço deve ser providenciada o mais breve possível, tendo em vista que está disponível a todos os cidadãos (<https://conselhodeusuarios.cgu.gov.br/inicio>), principalmente as ações de chamamento público dos conselheiros.

Tal plano de ação é reproduzido com ajustes, em função das alterações acima mencionadas, conforme a seguir.

PLANO DE AÇÃO • AVALIAÇÃO DA OUVIDORIA DO(A) UFRRJ

RECOMENDAÇÃO	AÇÃO	RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO	PRAZO PARA IMPLEMENTAÇÃO	ESTADO ATUAL*	BENEFÍCIO
<p>Formalizar o fluxo para tratamento das manifestações de ouvidoria observando os seguintes pontos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • obrigatoriedade de encaminhamento das manifestações recebidas em outras áreas à Ouvidoria; • registro no Fala.BR de manifestações obtidas por meio de atendimento presencial; contato telefônico ou encaminhadas por outras áreas; • tramitação das manifestações no Fala.BR aos setores responsáveis; • estabelecimento de prazos internos visando a eliminar descumprimentos de prazos que repercutam no atendimento às manifestações; • elaboração da resposta conclusiva; • detalhamento do fluxo interno para cada tipo de manifestação; • registro sobre a resolutividade das manifestações; • pseudonimização do denunciante; 	<ul style="list-style-type: none"> • Aprimorar os fluxos para cada tipo de manifestação, incluindo análise de cada etapa do tratamento; • Com a colaboração da alta administração, informar e orientar a comunidade acadêmica quanto ao encaminhamento das manifestações recebidas à Ouvidoria; • Adotar a prática de registrar as manifestações em atendimento presencial, telefônico ou encaminhadas por outras áreas para o cidadão na plataforma Fala.BR a medida que forem sendo recebidas pela Ouvidoria; • Adotar o módulo na plataforma Fala.BR para tramitação das manifestações com conteúdo sensível a medida que forem sendo recebidas pela Ouvidoria; • Definir prazo menor daquele apresentado pela plataforma Fala.BR objetivando reduzir consideravelmente atrasos na apresentação de respostas conclusivas. 	Ouvidora e substituto	1 ano	Não atendida	<p>Com o aprimoramento dos fluxos será possível identificar cada etapa e a atuação da Ouvidoria no tratamento das manifestações;</p> <p>A adoção das medidas elencadas, será possível contabilizar, de forma mais aproximada, o número de manifestações, possibilitando identificar as demandas recorrentes, sensíveis, prioritárias e de relevância; proteger o denunciante, a segurança e confiabilidade da manifestação; e eliminar o atraso das respostas, evitando o descumprimento dos prazos.</p>
2) Estabelecer e formalizar rotina para informar à alta administração da UFRRJ sobre demandas dos cidadãos que se mostrem recorrentes, sensíveis, prioritárias ou de alta relevância.	Criação de fluxo específico para ciência da alta administração através do envio de relatórios periódicos (bimestrais).	Ouvidora e substituto	1 ano	Não atendida	Eliminar pontos que se mostrem problemáticos, visando a melhoria da prestação dos serviços da UFRRJ.
3) Realizar o chamamento público de conselheiros voluntários previsto no art. 56 da Portaria 581/2021 para acompanhar e participar da avaliação da qualidade e da efetividade da prestação dos serviços públicos, conforme art. 24-D do Decreto 9.492, de 2018	Passar a usar a Plataforma Virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos como forma de avaliar os serviços oferecidos pela UFRRJ.	Ouvidora e substituto	1 ano	Não atendida	Identificar os serviços deficientes da UFRRJ e ter a possibilidade de sanar e aprimorar estes.
4) Aprimorar a rotina para tratamento das manifestações, evitando situações como o descumprimento dos prazos ou a ausência de encaminhamento das denúncias recebidas por meio de manifestações tipo comunicação aos órgãos apuratórios.	Após o preenchimento do questionário que avaliou esta Ouvidoria, houve ajustes buscando o aprimoramento do tratamento de comunicações e denúncias recebidas.	Ouvidora	Imediato	Atendida	Evitar que denúncias e comunicações não recebam o tratamento adequado.

* O Estado Atual da recomendação pode ser classificado como: "Atendida", "Não Atendida", "Prevista", "Em Andamento" e "Em Atraso".