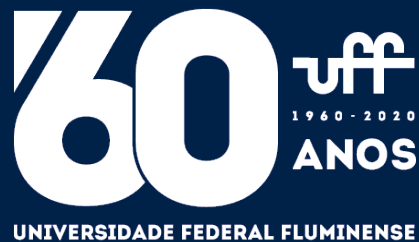


# OUVIDORIA GERAL

- 2020 -



**Reitor:**

**Antonio Claudio Lucas da Nóbrega**

**Vice-Reitor:**

**Fábio Barbosa Passos**

**Ouvidor Geral:**

**Cícero Mauro Fialho Rodrigues**

**(Jan-Dez)**

**Jandira da Silva e Souza**

**(Dez)**

**Equipe:**

**Adriano Farage Figueiredo**

**Lucia Helena Motta Venancio**

**Serviço de Informação ao Cidadão:**

**Igor José de Jesus Garcez**

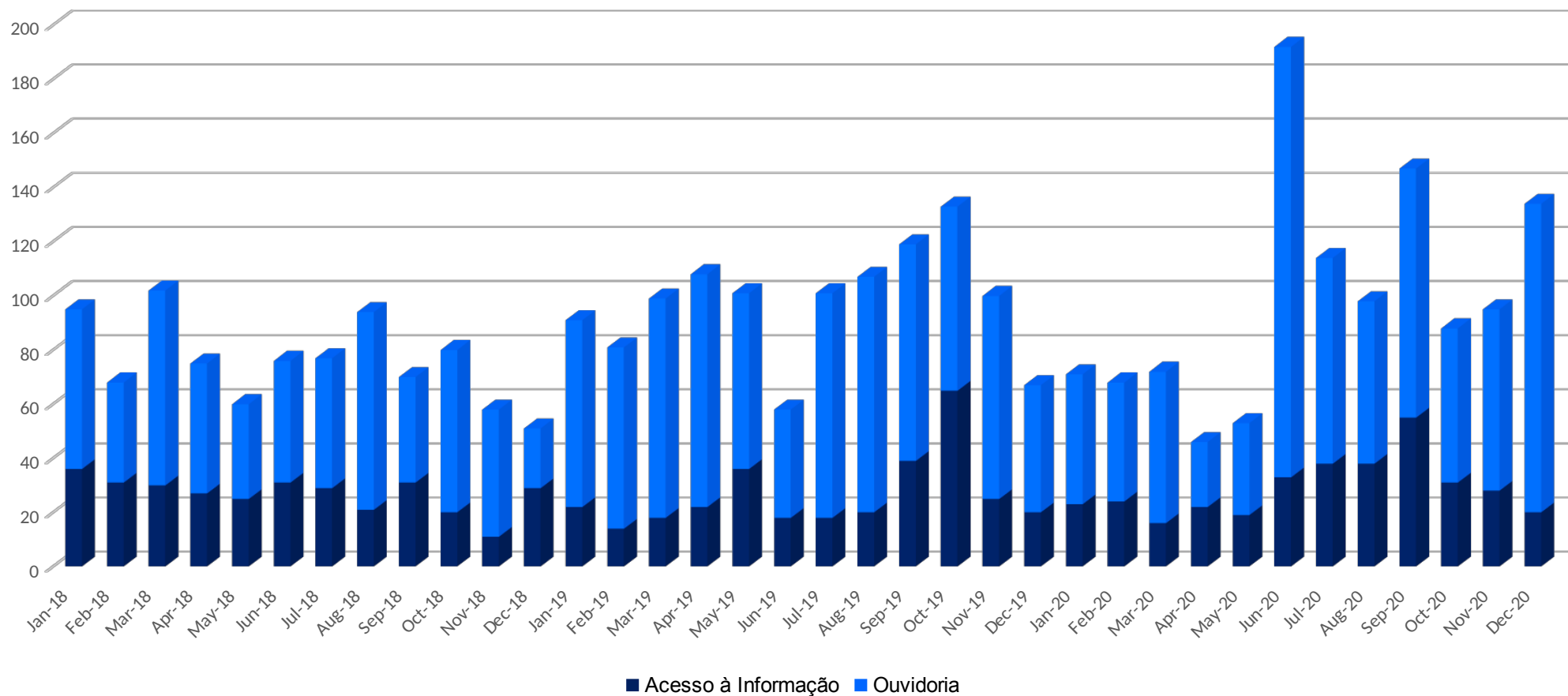
## **2020: Ano de mudanças**

Em todo planejamento, existem as incertezas, e o exercício 2020 se consolidou como o ano do imprevisto. A Ouvidoria tinha como principal objetivo em seu planejamento ampliar sua divulgação junto à comunidade interna com palestras presenciais e visitas aos campi da UFF. Entretanto, com a pandemia de COVID-19, este propósito não pôde ser efetivado, havendo a necessidade de adaptação a nova realidade de distanciamento social e trabalho remoto.

No âmbito do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal, foi publicado o Decreto nº 10.228/20 e a Portaria CGU nº 1.181/20, alterando a regulamentação da Ouvidoria, principalmente em relação ao Conselho de Usuários, que passa a ser o principal foco da agenda da Ouvidoria Geral da União.

Oportunamente, esta Ouvidoria agradece ao Professor Cícero Mauro Fialho Rodrigues que nos honrou este período a frente da Ouvidoria com seu carisma e dedicação. Nosso muito obrigado! Saúde e Felicidades!

# REGISTRO DE MANIFESTAÇÕES



O exercício 2020 se iniciou com uma tendência de queda nas manifestações comparativamente ao histórico. Em Junho/20, houve uma mobilização nas redes sociais contra possíveis fraudes ao sistema de cotas nas IFES, resultando em uma variação desproporcional no registro de manifestações, que se normalizou ao longo do tempo.

# ANÁLISE GERENCIAL: RECLAMAÇÃO



As reclamações constituem o tipo mais abrangente das manifestações, a qual os usuários recorrem para demonstrar seu descontentamento, podendo ser referente ao resultado do serviço prestado, assim como por questões de dificuldades de acesso e/ou atendimento. Neste ano, foram respondidas 155 reclamações, representando uma redução de 51,6% no comparativo com 2019, denotando uma melhora na percepção dos serviços.



Quanto ao objeto das reclamações, não há foco em um serviço específico, destacando-se como mais frequentes: os assuntos referentes à Gestão de Pessoas com 30 reclamações; os assuntos reincidentes e/ou de baixa complexidade que são tratados diretamente pela Ouvidoria com 21 reclamações; e os assuntos vinculados às Coordenações de Curso de Graduação e Pós-Graduação, com 16 e 13 reclamações respectivamente.

# ANÁLISE GERENCIAL: SOLICITAÇÃO



As solicitações constituem manifestações com demandas mais específicas, e que, muitas vezes já possuem um processo em tramitação, ou um atendimento iniciado. Neste ano, foram tratadas 213 solicitações com resposta, um volume 37,4% maior do que em 2019, sendo relevante neste caso o aumento da utilização do canal da Ouvidoria durante a pandemia COVID-19.

No exercício 2020, as solicitações tiveram como principal foco as demandas vinculadas à Gestão de Pessoas, com 67 manifestações respondidas. De forma menos significativa, tivemos as solicitações quanto à Emissão de Diplomas e Certificados com 38 manifestações e as demandas de natureza simples respondidas prontamente pela Ouvidoria, com 36 respostas conclusivas.

# ANÁLISE GERENCIAL: DENÚNCIA



As denúncias constituem comunicações de irregularidades e/ou atos ilícitos, que demandam apuração e providências por parte das autoridades competentes. Neste ano, foram respondidas de forma conclusiva 36 denúncias, uma leve redução em relação ao ano anterior que teve 43 denúncias respondidas.

No exercício 2020, a principal razão das denúncias foi a questão das cotas raciais no ingresso do corpo discente, representando 28 das 36 denúncias.

# ANÁLISE GERENCIAL: COMUNICAÇÃO



As comunicações são manifestações onde o autor não se identifica, sendo realizadas em anonimato, podendo ser tratada ou como reclamação ou como denúncia a depender do teor da manifestação. Nas comunicações, não há registro de satisfação, visto que não há resposta ao manifestante.

Em 2020, o principal teor das comunicações foi a questão das cotas raciais no ingresso do corpo discente com 85 comunicações.

# ANÁLISE GERENCIAL: ELOGIO/SUGESTÃO



Os elogios e as sugestões constituem as formas de manifestação que buscam agregar qualidade ao serviço prestado, seja pela valorização dos profissionais envolvidos, ou pela preocupação com o aprimoramento institucional. Dessa forma, ambas as manifestações refletem uma imagem positiva da Instituição junto à Sociedade.



## **PRINCIPAIS ASPECTOS MANIFESTADOS**

**Em 2020, o tema mais recorrente nas manifestações teve por objeto o atendimento aos usuários, tanto internos quanto externos. Em decorrência da pandemia do COVID-19, todos os atendimentos presenciais foram suspensos, migrando para os meios digitais e com as atividades sendo realizadas em trabalho remoto. Neste contexto, tanto a Ouvidoria como a transparência ativa presente nos sites institucionais demonstraram-se ferramentas eficientes para a orientação e solução de demandas dos usuários.**

**Adicionalmente, o ano foi marcado por movimentos sociais de denúncias contra possíveis fraudes de cotas raciais no corpo discente, as quais foram encaminhadas à Pró-Reitoria de Graduação para a apuração.**

# CONSELHO DE USUÁRIOS

**Em 2020 foi estabelecido um plano de trabalho para a revisão da Carta de Serviços junto às áreas responsáveis, assim como, as etapas iniciais de debate e definição de modelos de consultas ao Conselho de Usuários.**

**Considerando o lançamento da Plataforma de Conselho de Usuários em Agosto/20, foi realizado uma extensa ação para chamamento de usuários para plataforma, através dos principais canais de comunicação da UFF.**

# PRINCIPAIS AÇÕES

**Dentre as principais ações de Ouvidoria em 2020, destacam-se:**

- **Atuação para zerar o backlog de manifestações de Ouvidoria e Acesso à Informação;**
- **Alinhamento das rotinas internas da Ouvidoria, considerando as atividades remotas;**
- **Padronização de relatórios internos da Ouvidoria;**
- **Estruturação das atividades relacionadas ao Conselho de Usuários; e**
- **Estruturação das atividades relacionadas à Autoridade de Monitoramento;**