



OUVIDORIA FAPERJ

RELATÓRIO ANUAL DE ATIVIDADES - 2018

1 – Apresentação

Atuando como 2ª instância das manifestações recebidas pelo canal de relacionamento existente (Central de Atendimento). Esta Ouvidoria gerou atendimentos e respostas diretas às suas demandas, tanto para informações sobre datas de pagamentos das bolsas, e ainda, nos casos de dúvidas sobre: documentação e **modelo de relatório**, como também no preenchimento de formulários para: **submissão de projetos, cancelamento de fomentos, renovação de bolsas, elaboração de relatórios e prestação de contas**.

Entendendo ainda que a procura à Ouvidoria, além de motivada por conhecimento da comunidade científica quanto a criação deste novo serviço, encontra também explicação no fato de que os pesquisadores tem a percepção que seus questionamentos serão aqui rapidamente resolvidos e respondidos.

Para uma maior compreensão, inserimos abaixo, alguns indicadores das manifestações recebidas em 2018.

2 – Demonstrativos das manifestações recebidas em 2018.

A Ouvidoria totalizou a recepção de 172 manifestações. Todas do público externo, uma vez que este foi o público demandante.

2.1- Sistema de Gestão da Informação e-OUV

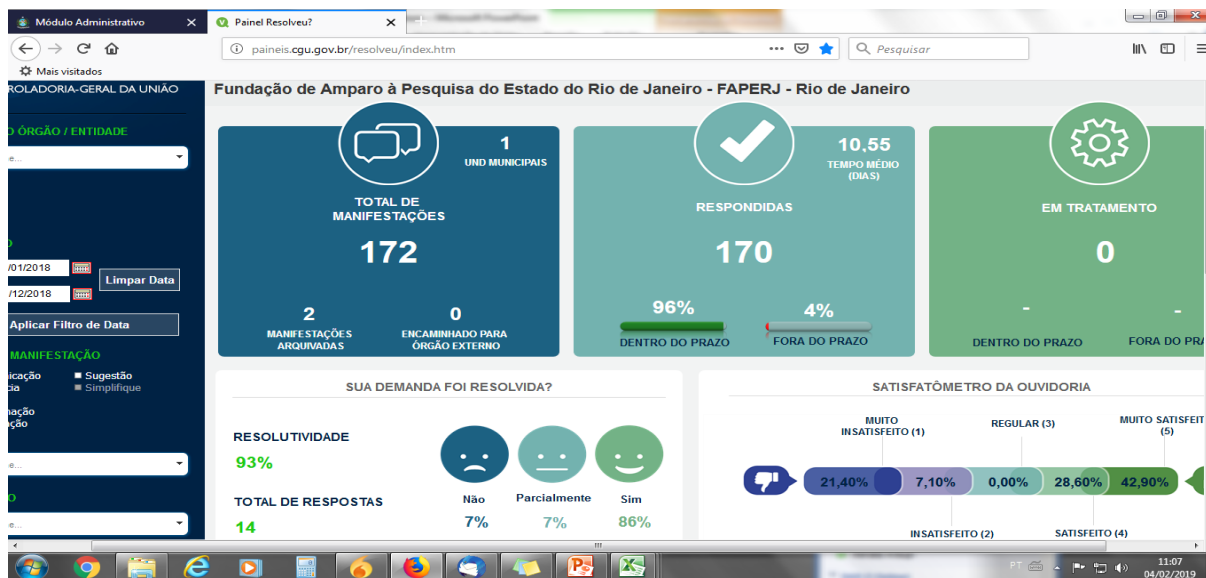
A Faperj aderiu ao Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (e-OUV), monitorado pela Ouvidoria-Geral da União, ligada ao Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União. Trata-se de uma ferramenta segura e eficiente de recebimento e tratamento de manifestações que permite ao cidadão o seu acompanhamento através do site:

<https://sistema.ouvidorias.gov.br/publico/RJ/Manifestacao/RegistrarManifestacao>

The screenshot shows the e-OUV website interface. At the top, there is a navigation bar with links for 'Participe', 'Acesso à informação', 'Legislação', and 'Canais'. The main header features the 'e-OUV' logo and the text 'Sistema de Ouvidorias de Rio de Janeiro/RJ' and 'Ministerio da Transparência e Controladoria-Geral da União'. A date 'quinta-feira, 30/11/2017' is displayed on the right. Below the header, there is a search bar and a login button labeled 'Entrar'. A horizontal menu shows the current step: 'Tipo de manifestação', followed by 'Destinatário', 'Identificação e descrição', and 'Conclusão'. Below this menu, the text 'Qual tipo de manifestação você quer fazer?' is displayed. Five colored buttons represent different types of manifestations: 'DENÚNCIA' (red), 'RECLAMAÇÃO' (orange), 'SOLICITAÇÃO' (green), 'SUGESTÃO' (yellow), and 'ELOGIO' (pink). At the bottom, there are two more buttons: 'CONSULTE SUA MANIFESTAÇÃO' and 'PERGUNTAS FREQUENTES'. The Windows taskbar is visible at the very bottom, showing the system clock as 15:59 on 30/11/2017.

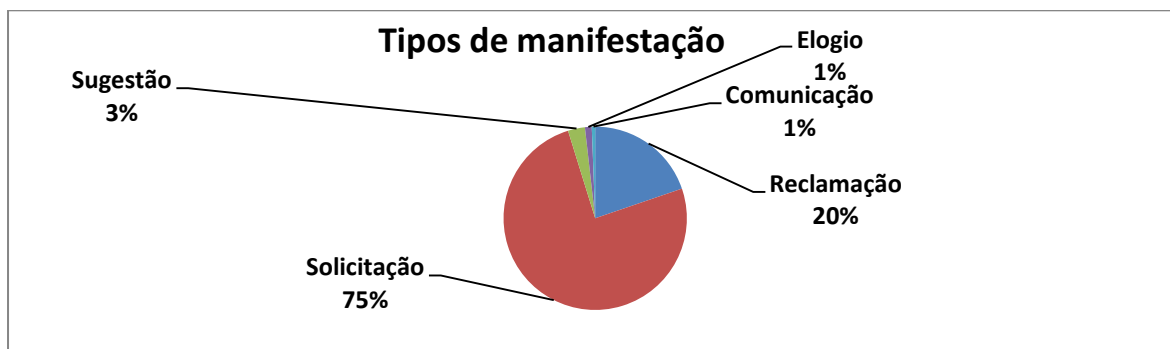
2.2 - Painel resolveu e-OUV

O Painel reúne indicadores sobre as manifestações de ouvidoria (denúncias, sugestões, elogios, solicitações e reclamações) que órgãos e entidades federais, estaduais e municipais recebem, diariamente, pelo sistema e-Ouv. A ferramenta nos permite pesquisar, examinar e comparar informações de forma rápida, dinâmica e interativa. Entre os dados disponíveis estão: a quantidade e o tipo de manifestação; o local de origem; o ranking dos órgãos por nível de satisfação do usuário, tempo de atendimento, serviços mais demandados e quantidade de demandas. O Painel também permite traçar o perfil dos demandantes por faixa etária, gênero, localização, raça e cor.

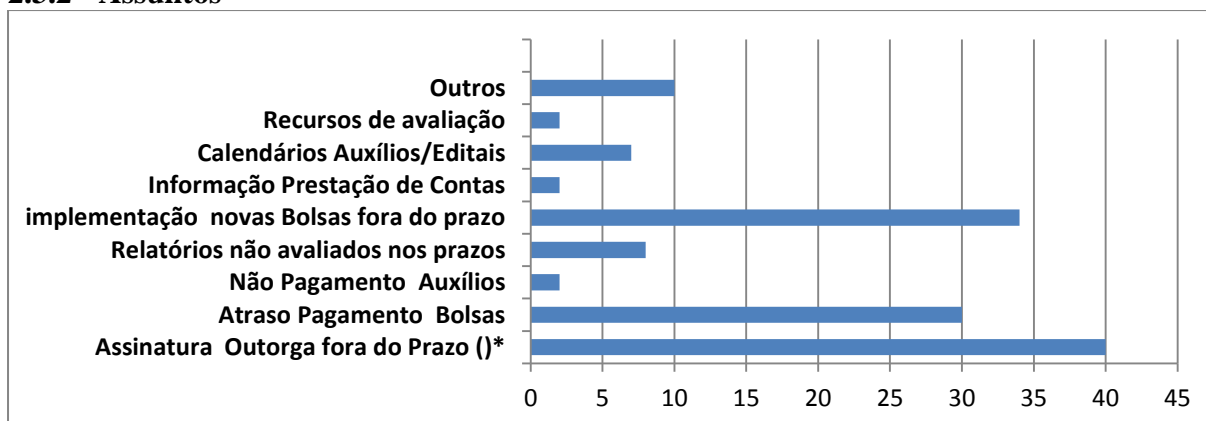


2.3 - Manifestações cidadãs recebidas

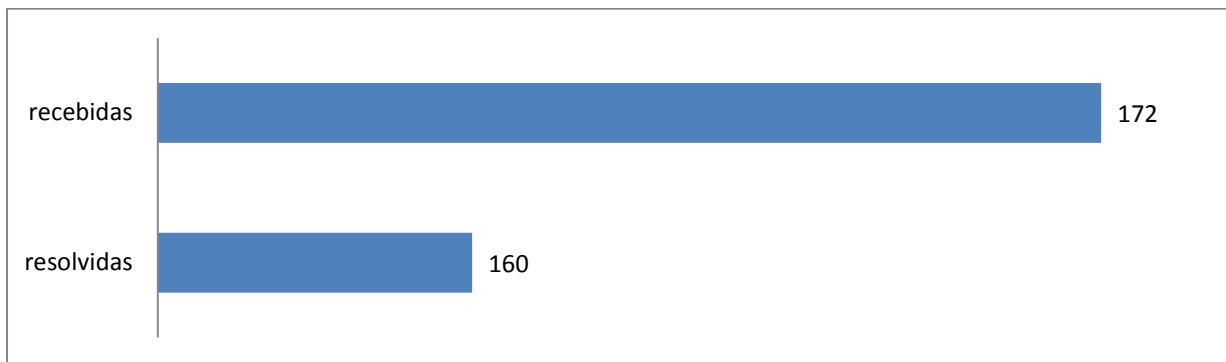
2.3.1 - Tipologia



2.3.2 - Assuntos

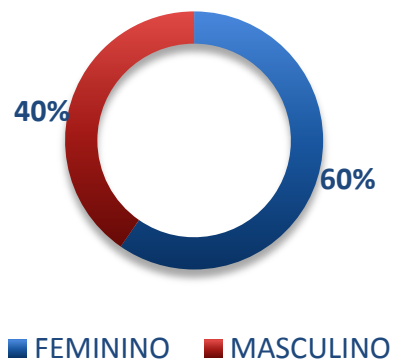


2.3.3- Resolutividade

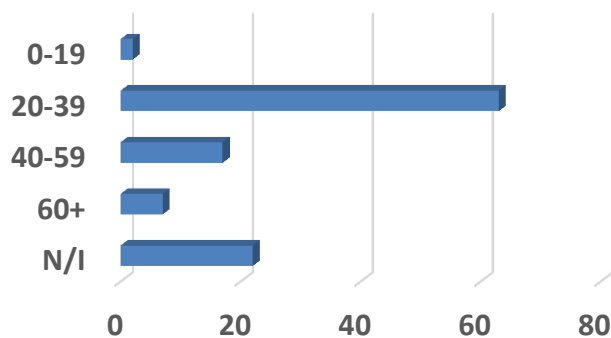


2.3.4 - Perfil do manifestante

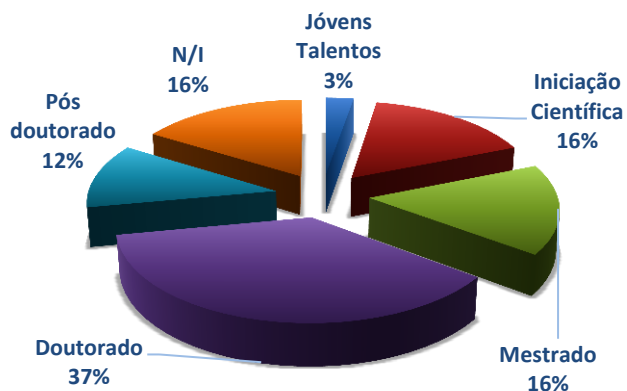
Gênero



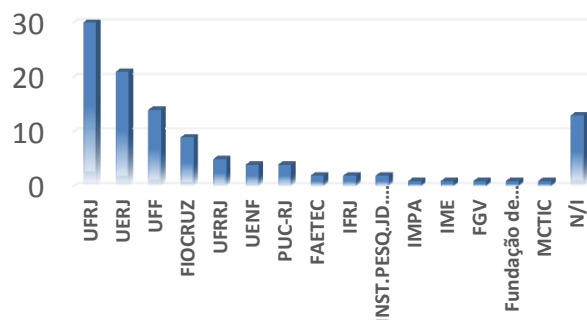
Faixa etária



Modalidade /Programa

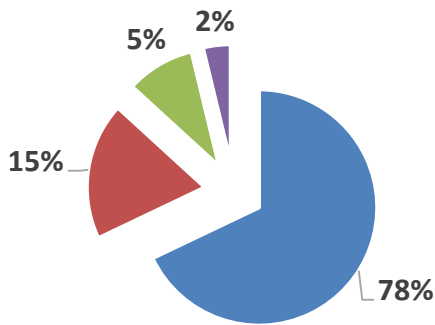


INSTITUIÇÃO DE ENSINO E PESQUISA



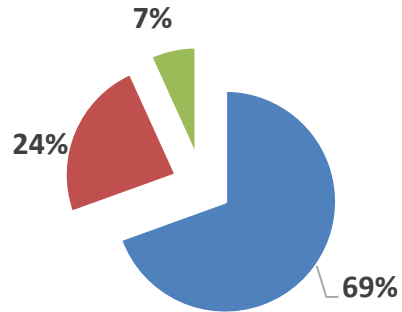
2.3.5 - Satisfação do Cidadão

Qualidade do Atendimento da Ouvidoria



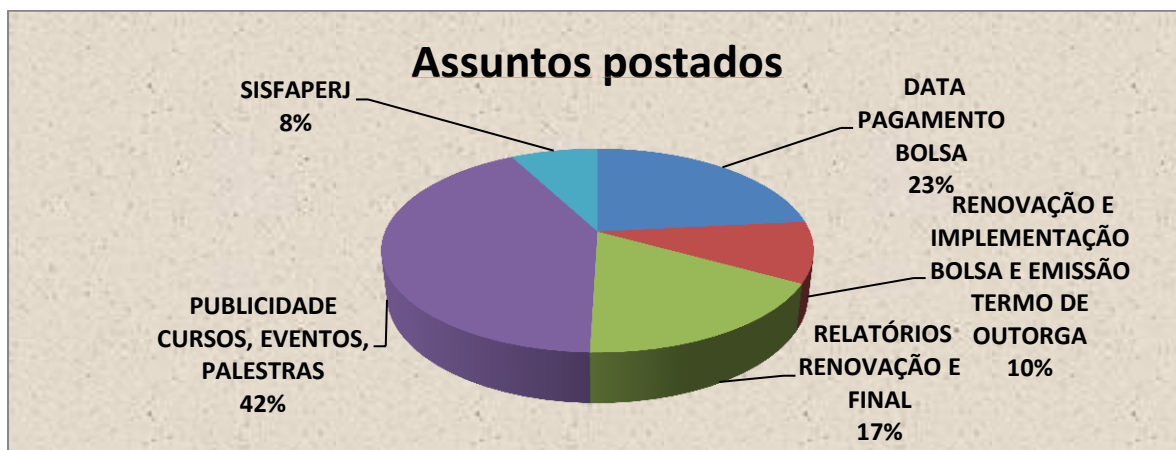
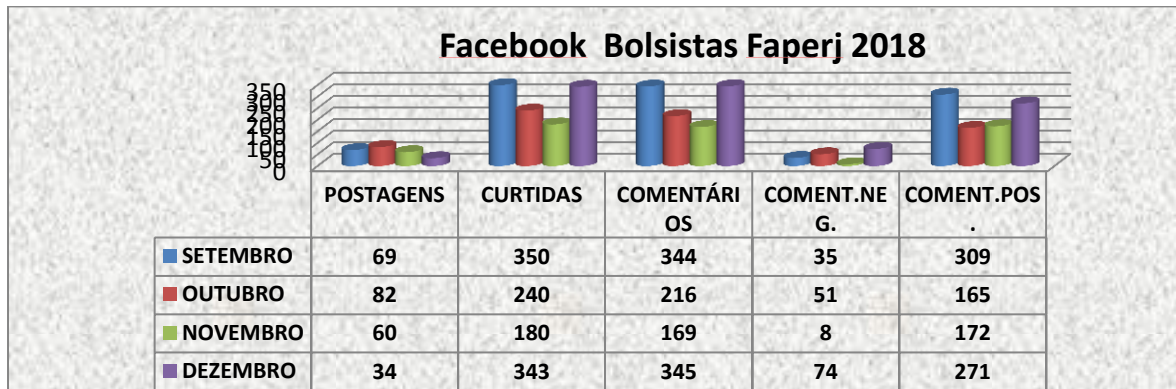
■ Excelente ■ Boa ■ Regular ■ Ruim

Tempo de atendimento da manifestação



■ Curto ■ Normal ■ Demorado

2.3.6 - Observatório das Redes Sociais



3 -Considerações finais

De acordo com este relatório, os resultados das atividades demonstram, de maneira geral, que os cidadãos estão, em sua maioria, satisfeitos com os serviços prestados pela Ouvidoria da Faperj. Isso é reflexo não somente da atuação da Ouvidoria, mas principalmente das áreas técnicas da Faperj, pois elas são os agentes ativos no processo de solução às questões apresentadas e na elaboração das respostas para os usuários do serviço.

Há de se ressaltar que a Ouvidoria conseguiu responder, no tempo de até 10 dias, mais de 90% das demandas registradas, com questionamentos envolvendo as principais áreas de atuação da Faperj.

A manifestação do cidadão, de acordo com sua visão do serviço prestado pela Ouvidoria, é no sentido de solucionar o problema vivenciado pelo mesmo. Nota-se a importância que este dá à instituição como lócus de credibilidade para ter suas demandas resolvidas. Observa-se também um interesse em sua participação por meio das solicitações, reclamações, elogios e sugestões, acreditando na capacidade deste Canal em recepcionar as pessoas e aprimorar os serviços prestados. Constatou-se, ainda, que alguns departamentos, ao contarem com esse serviços, se empenharam em desenvolver o trabalho em parceria. Diante disso, esta Ouvidoria entendeu que pode contribuir criando uma agenda de avaliação, com ênfase na simplificação e na melhoria dos processos, sob a perspectiva dos pesquisadores e dos departamentos envolvidos.

Destaca-se, por fim, que a Ouvidoria não possui poder de decisão. Seu poder será de recomendação, no sentido de reformulação das decisões, sempre que houver prejuízo ou constrangimento para o interessado. Dessa forma, e visando contribuir para o aprimoramento dos serviços prestados, apontamos à Direção as seguintes recomendações:

- ✓ **Agilidade e zelo na resposta ao cidadão** - Tal como informar ao cidadão que sua manifestação é tratada de forma criteriosa, podendo ser sigilosa, caso solicite. O atendimento à sua demanda é o objetivo e a atividade finalística da Ouvidoria. Na ocasião, outras informações são repassadas, quando o cidadão toma conhecimento de que a Ouvidoria é responsável pelo recebimento e encaminhamento da sua manifestação, para posterior resolução junto aos departamentos responsáveis pelo assunto, e que por ocasião da resposta, ele será informado de todas as providências que foram adotadas. Observou-se, entretanto, que o tempo de resposta é ainda considerado longo em relação aos padrões usualmente utilizados e aceitos na realização desses trabalhos. Nesse sentido, o atendimento, em todas as suas formas, deve ser realizado com prazos preestabelecidos pelos respectivos departamentos.
- ✓ **Acompanhamento das Redes Sociais** - Antes de procurar a Ouvidoria, boa parte dos pesquisadores têm ido às redes sociais da instituição (oficiais ou não), para explicitar suas queixas ou dúvidas. Nesse cenário, a Ouvidoria entendeu que poderia criar o observatório para acompanhamento dessas mídias não oficiais, e, portanto, deve estar atenta para o fato de que a reputação da Fundação também está em suas mãos. Isso é relacionamento, e a Faperj vem trabalhando para fortalecer essa atitude. Certamente, a taxa de queixas convertidas em soluções, por intermédio das redes sociais, é um conceito que será acompanhado com mais frequência em 2019.
- ✓ **Atualização dos Sistemas eletrônicos da Faperj** - Observou-se que algumas demandas que envolvem os “Sistemas Eletrônicos da Faperj” vêm apontando carência de informações e/ou dificuldade no acesso às informações existentes. É importante, no entanto, que a Fundação inclua no SisFaperj a visualização pelos pesquisadores do Termo de Outorga, acompanhamento das solicitações de remanejamento ou prorrogação de prazo, das solicitações e reiterações da Auditoria, comunicação para apresentar a prestação de contas, notificações de inadimplência, além da notificação enviada à Instituição da vinculação e dos pareceres de aprovação da prestação de contas e do relatório técnico-científico. Sabe-se que a Fundação vem trabalhando em uma proposta de atualização e reformulação do SisFaperj.

