



**OUVIDORIA FAPERJ**

**RELATÓRIO DE ATIVIDADES**

**2019**

## 1 – Apresentação:

Atuando como 2ª instância das manifestações recebidas pelo canal de relacionamento existente na FAPERJ (Central de Atendimento), esta Ouvidoria gerou atendimentos e respostas diretas às suas demandas, seja para informações sobre datas de pagamentos das bolsas, ou nos casos de dúvidas sobre documentação, modelos de relatório, preenchimento de formulários para submissão de projetos, cancelamento de fomentos, renovação de bolsas, elaboração de relatórios e prestação de contas.

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

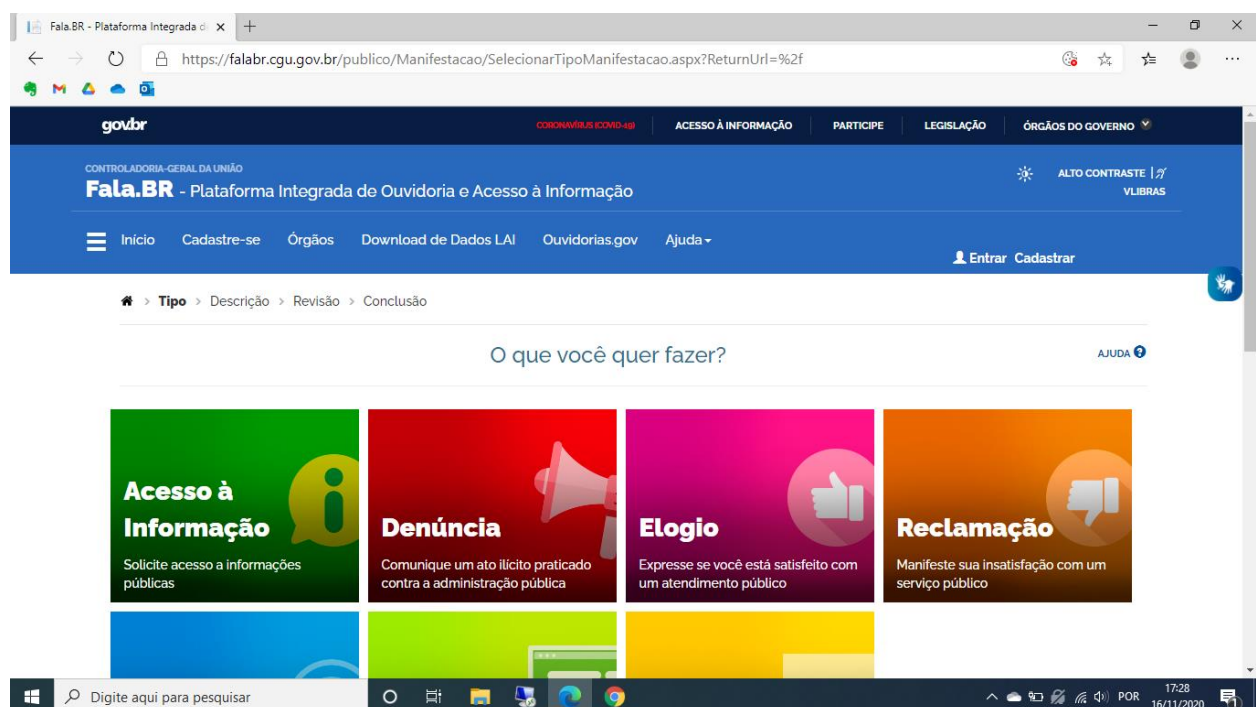
Para uma maior compreensão, inserimos ao longo deste relatório alguns indicadores das manifestações recebidas.

## 2 – Demonstrativos das manifestações recebidas:

A Ouvidoria totalizou a recepção de 157 manifestações: 128 registradas no Fala.BR e 29 apresentadas por e-mail, sendo 28 por cidadãos externos e uma apresentada por servidor da FAPERJ.

### 2.1 – Plataforma Fala.BR:

A Faperj aderiu ao Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (inicialmente denominado Sistema e-OUV, posteriormente renomeado para Plataforma Fala.BR), 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://www.falabr.cgu.gov.br>.

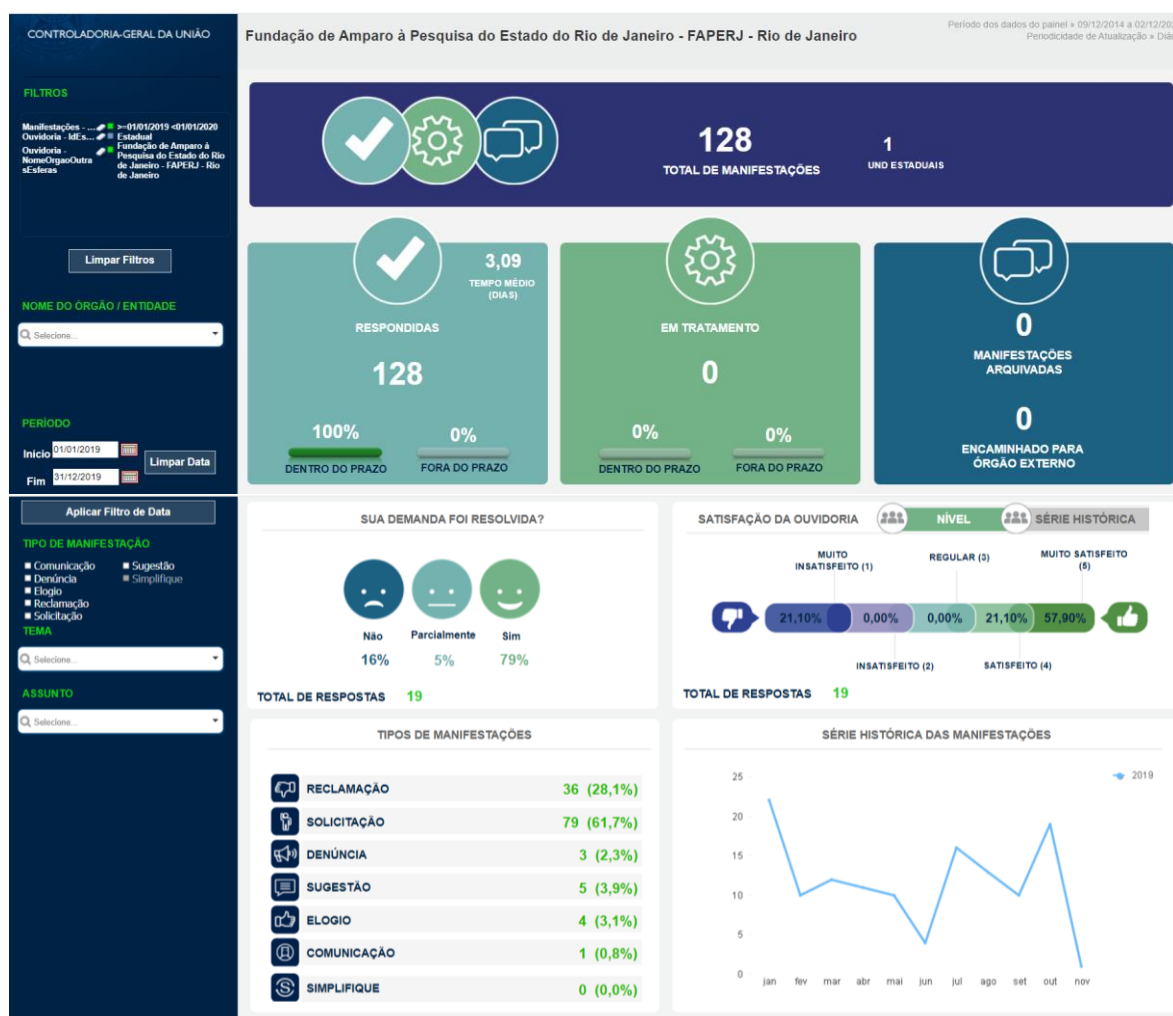


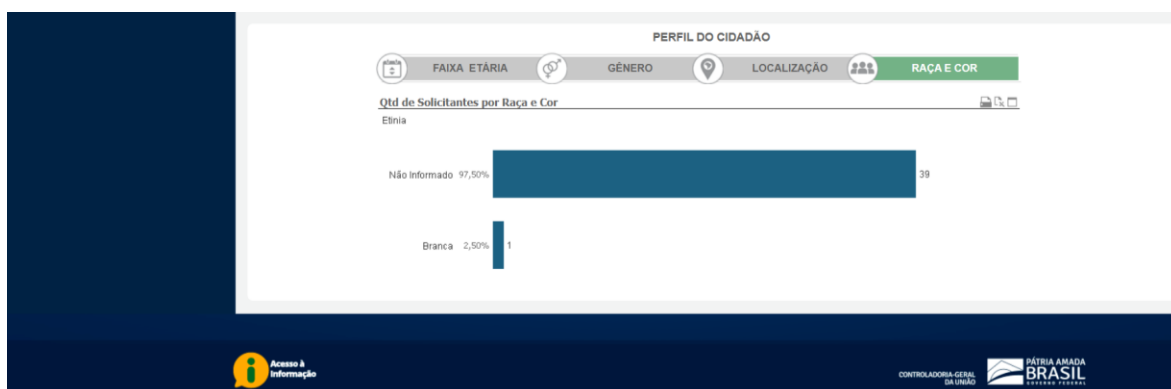
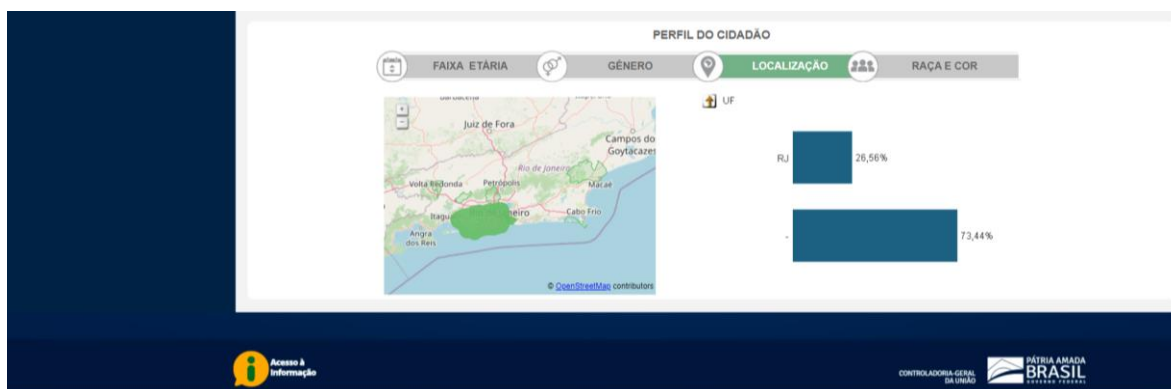
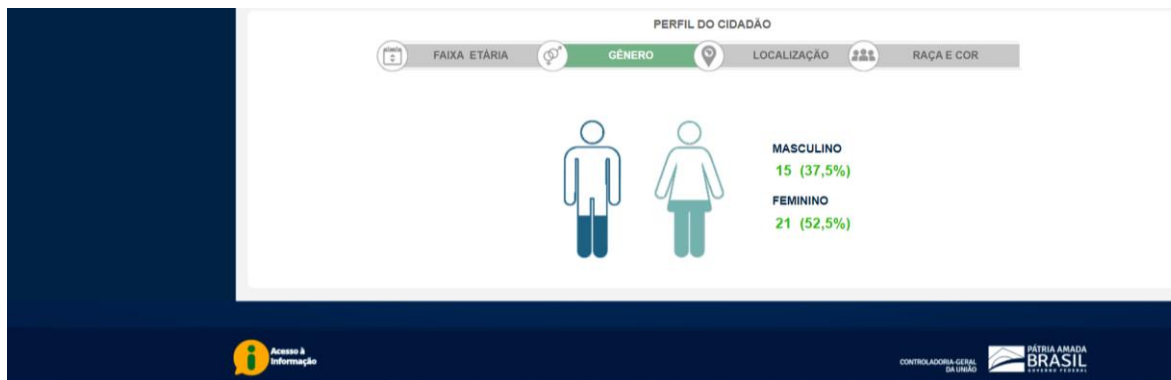
## 2.1.1 - Painel Resolveu? da Plataforma Fala.BR:

O Painel Resolveu? reúne indicadores sobre as manifestações de ouvidoria (denúncias, sugestões, elogios, simplifique, solicitações e reclamações) da Plataforma Fala.BR. A ferramenta 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.

Abaixo, encontram-se os dados coletados do Painel Resolveu? no período de 01/01 a 31/12/2019. Esses dados permitem observar estatisticamente as manifestações cadastradas na plataforma, e classificá-las quanto à quantidade e ao tipo de manifestação; resultado da resposta; nível de satisfação; e perfil do cidadão.





## 2.2 – Pedido de Acesso à Informação – Painel e-SIC:

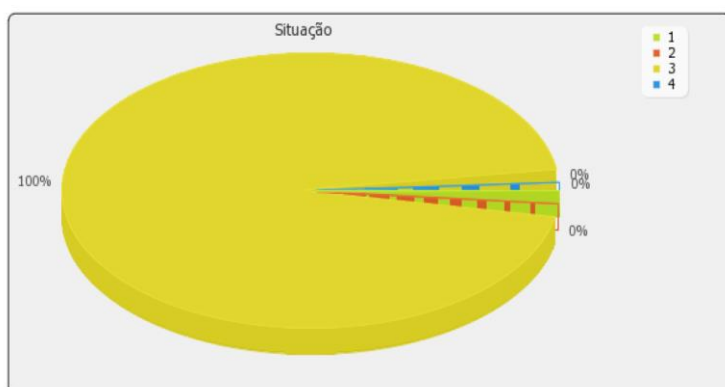
A Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, estabelece as diretrizes de transparência dos órgãos públicos e regulamenta o direito de todo cidadão ao acesso à

informação custodiada pela Administração Pública, permitindo que ele acompanhe a gestão dos recursos públicos.

Para atendimento à lei, foi criado o Sistema Eletrônico de Informação ao Cidadão – e-SIC, que conta com uma versão própria para atendimento no âmbito do Estado do Rio de Janeiro (e-SIC.RJ), através do qual os pedidos de dados e informações podem ser encaminhados de forma eletrônica aos órgãos e entidades do Governo do Estado. A Faperj aderiu ao e-SIC.RJ em 2017.

### 2.2.1 – Pedidos de Acesso à Informação recebidos em 2019:

1	Aberto	0	0,00%
2	Em andamento	0	0,00%
3	Resposta enviada	26	100,00%
4	Negativa enviada	0	0,00%
-	<b>TOTAL</b>	<b>26</b>	<b>100%</b>



### 3 – Considerações finais:

O presente relatório foi gerado a partir da observação dos registros encontrados nos arquivos da Ouvidoria, no e-mail e nos sistemas Fala.BR e e-SIC da Faperj, após o desligamento da então Ouvidora, Sra. Nancir Sathler, em novembro de 2019.

De acordo com os documentos encontrados, 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 das questões apresentadas e na elaboração das respostas para os usuários do serviço.

Há de se ressaltar que a Ouvidoria conseguiu responder as demandas registradas num tempo médio inferior a 5 dias, 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 se dá a esta via, dotada 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 atendimento, 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** – O atendimento à demanda do cidadão é o objetivo e a atividade finalística da Ouvidoria. Na ocasião, ele toma ciência 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. Também é informado de que sua manifestação é tratada de forma criteriosa, podendo ser sigilosa, caso solicite. Observou-se, entretanto, que, em alguns casos, 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 dentro dos prazos legais pelos respectivos departamentos.
- ✓ **Atualização dos Sistemas Eletrônicos da Faperj** – Observou-se que algumas demandas que envolvem os sistemas eletrônicos da Faperj apontam carência de informações e/ou dificuldade no acesso às informações existentes. É importante que a Fundação inclua no SisFaperj a visualização pelos pesquisadores do Termo de Outorga, do acompanhamento das solicitações de remanejamento ou prorrogação de prazo, das solicitações e reiterações da Auditoria, das comunicações para apresentar a prestação de contas, de notificações de inadimplência, além da notificação enviada à Instituição da vinculação e dos pareceres de aprovação ou não da prestação de contas e do relatório técnico-científico.
- ✓ **Regulamentação da Ouvidoria** – Em 04/12/2019, foi publicada a minha nomeação como a nova Ouvidora da FAPERJ e, em 27/12/2019, publicou-se a Portaria FAPERJ/PR nº 405/2019, que regulamentou o funcionamento da Ouvidoria da Fundação, resultado do trabalho da Ouvidora anterior, Sra. Nancir Sathler.

Heloísa Tavares Martins  
Ouvidoria Faperj