



OUVIDORIA FAPERJ

RELATÓRIO DE ATIVIDADES

2020

1. Apresentação

A Ouvidoria da Faperj atua como 2ª instância das manifestações recebidas pela Central de Atendimento, o canal de relacionamento que concentra o primeiro atendimento aos que procuram a Fundação, trazendo suas dúvidas, sugestões ou consultas.

No ano de 2020, os atendimentos se deram por meio dos sistemas Fala.BR e e-SIC e/ou respostas diretas a diversas demandas, tais como informações sobre datas de pagamentos de auxílios e bolsas, de dúvidas sobre documentação, modelos de relatório, preenchimento de formulários para submissão de projetos, cancelamento de fomentos, renovação de bolsas ou elaboração de relatórios e prestação de contas.

A procura pelo atendimento da Ouvidoria se deve ao fato de que os pesquisadores têm o sentimento de que seus questionamentos serão mais rapidamente resolvidos e respondidos, ou em casos em suas demandas não foram satisfatoriamente atendidas em primeira instância.

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

2. Demonstrativos dos pedidos de informações, manifestações e e-mail recebidos

A Ouvidoria totalizou, em 2020, a recepção de 71 manifestações cadastradas no Fala.BR, 23 pedidos de acesso à informação no e-SIC e 192 e-mails.

2.1. Plataforma Fala.BR

A Faperj aderiu em 2017 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://falabr.cgu.gov.br/publico/RJ/Manifestacao/RegistrarManifestacao>.

Por orientação da Ouvidoria e Transparência Geral do Estado do Rio de Janeiro, todas as manifestações encaminhadas para o e-mail da Ouvidoria da FAPERJ são direcionadas à plataforma Fala.BR, conforme determina o Decreto Estadual nº 46.622/2019. Entendemos que essa determinação permite a padronização do nosso trabalho e que a qualidade do atendimento seja acompanhada pelos órgãos de controle da Administração Pública.

Os assuntos registrados no Fala.BR foram classificados conforme a relação a seguir:

- Dúvidas sobre documentação e solicitação de bolsas – 15 registros;
- Dúvidas sobre prorrogação e pagamento de bolsas – 10 registros;
- Recursos contra resultado de editais de bolsas – 05 registros;
- Dúvidas sobre documentação e solicitação de auxílios – 07 registros;
- Dúvidas sobre pagamento de auxílios – 17 registros;
- Recursos contra resultados de editais de auxílios – 10 registros;
- Outros assuntos diversos – 07 registros.

2.1.1. Painel Resolveu? da Plataforma Fala.BR

O Painel Resolveu? reúne indicadores sobre as manifestações de ouvidoria (denúncias, sugestões, elogios, solicitações, reclamações e pedidos de simplificação) recebidos na plataforma

Fala.BR. A ferramenta permite pesquisar, examinar e comparar informações de forma rápida, dinâmica e interativa.

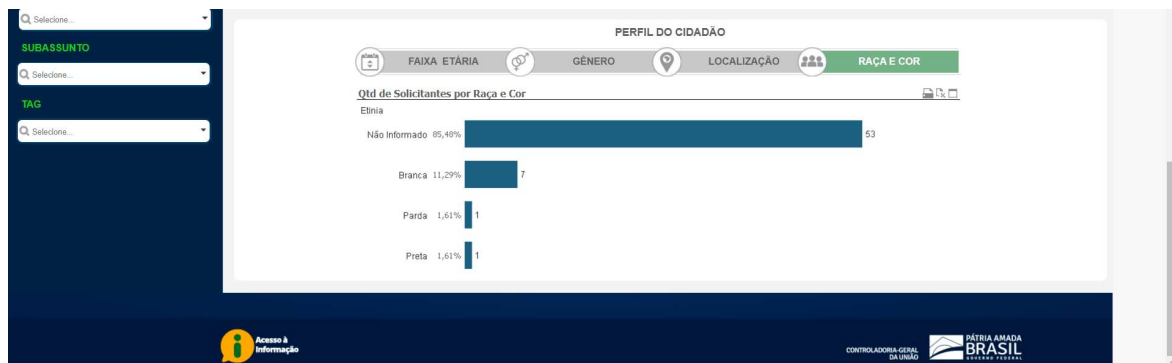
Criado pelo Ministério da Transparência e Controladoria (CGU), o Painel visa a dar transparência e fornecer dados que auxiliem gestores e cidadãos no exercício do controle social.

Entre os dados disponíveis estão a quantidade e tipo de manifestação, local de origem, 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 01/01/2020 a 31/12/2020. 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.

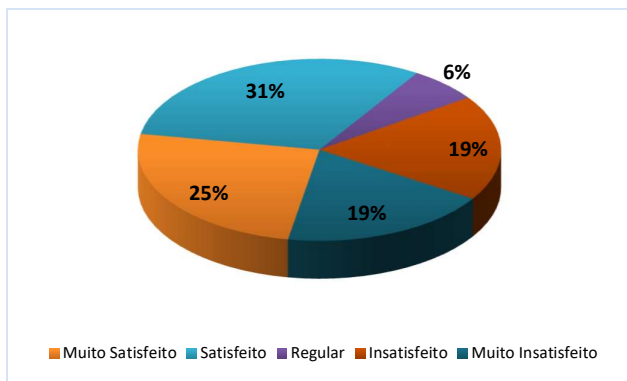
Entretanto, quando da redação deste relatório, os indicadores de satisfação dos usuários do Fala.BR encontravam-se em manutenção, razão pela qual citaremos os graus de satisfação informados pelos manifestantes nos próprios formulários de apresentação de manifestação, imediatamente abaixo da apresentação do Painel.





Indicadores de Satisfação do Usuário:

- Muito Satisfeito – 04;
 - Satisfeito – 05;
 - Regular – 01;
 - Insatisfeito – 03;
 - Muito Insatisfeito – 03.
- Total de respostas: 16



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

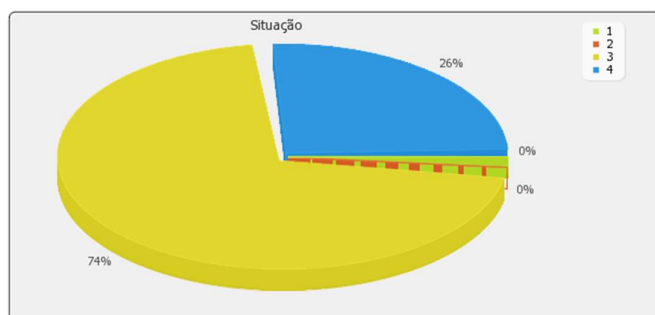
A Lei de Acesso à Informação – LAI, Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, estabelece as diretrizes de transparência dos órgãos públicos e regulamenta o direito de todo cidadão ao acesso à informação custodiada pela Administração Pública, permitindo que ele acompanhe a gestão dos recursos públicos.

Para atendimento à LAI, foi criado em 2012 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), pelo 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.

Ao contrário do que ocorre no Fala.BR, não há pesquisa de satisfação no e-SIC, mas pode-se obter o relatório das solicitações recebidas, bem como a quantidade de recursos oferecidos, conforme abaixo.

Pedidos de Acesso à Informação recebidos em 2020

1	Aberto	0	0,00%
2	Em andamento	0	0,00%
3	Resposta enviada	17	73,91%
4	Negativa enviada	6	26,09%
-	TOTAL	23	100%
-	Recursos impetrados	5	21,74%



2.3. E-mails

As 192 mensagens recebidas no endereço eletrônico da Ouvidoria, ouvidoria@faperj.br, foram classificadas por assunto, conforme relação a seguir:

- Dúvidas sobre documentação e solicitação de bolsas – 61;
- Dúvidas sobre prorrogação e pagamento de bolsas – 22;
- Recursos contra resultado de editais de bolsas – 03;
- Dúvidas sobre documentação e solicitação de auxílios – 27;
- Dúvidas sobre pagamento de auxílios – 22;
- Recursos contra resultados de editais de auxílios – 09;
- Outros assuntos diversos – 48.

Os tratamentos dados a esses e-mails foram os seguintes:

- 97 foram orientados a buscar a Central de Atendimento da Faperj, por se tratar de primeiro contato;
- 50 foram orientados a cadastrar sua manifestação na plataforma Fala.BR, com a ressalva de que o procedimento poderia ser realizado pela Ouvidoria, mediante autorização do interessado;
- 1 foi orientado a buscar o sistema e-SIC, com a mesma ressalva anterior;
- 44 foram respondidos diretamente por e-mail.

3 -Considerações finais

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.

A manifestação do cidadão, de acordo com sua visão do serviço prestado pela Ouvidoria, pretende solucionar o problema vivenciado por ele. 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 e interesse deste Canal de receber 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 da Faperj as seguintes recomendações:

✓ **Agilidade e zelo na resposta ao cidadão** O atendimento à sua demanda é o objetivo e a atividade finalística da Ouvidoria. Na ocasião, outras informações são repassadas, e 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. Também é informado de que sua manifestação é tratada de forma criteriosa, podendo ser sigilosa, caso solicite.

Observou-se, entretanto, que o tempo de resposta é ainda considerado longo em relação aos padrões usualmente utilizados e aceitos na realização desses trabalhos. Em muitos casos, inclusive, foi necessária a cobrança da resposta pela Ouvidoria, em virtude da proximidade do vencimento do prazo legal. Na quase totalidade das vezes em que houve a necessidade de prorrogação do prazo, iniciativa partiu da Ouvidoria, não do setor técnico responsável, e nunca houve justificativa técnica para a demora em responder. Nesse sentido, o atendimento, em todas as suas formas, deve ser realizado com prazos preestabelecidos pelos respectivos departamentos.

✓ **Atualização do Sistema eletrônico e do site da Faperj** Observou-se que algumas demandas que envolvem o SisFaperj e o site da Faperj apontam carência de informações e/ou dificuldade no acesso às informações existentes. A mudança do regime de trabalho da Fundação para o *home office*, causada pela pandemia de Covid-19, suspendendo todo o atendimento presencial ao público em geral, ensejou várias alterações importantes no sistema, além de passar a dar acesso ao sistema SEI pelos pesquisadores e bolsistas, que puderam receber e enviar documentos de forma remota.

✓ É importante, no entanto, que a Fundação, além de modernizar o sistema e a relação com o seu público alvo, também reveja sua forma de informar, através das publicações do site da Faperj, modernizando seu design, para tornar a comunicação mais clara e eficiente, utilizando diretrizes de linguagem simples, UX e desenho universal.

✓ **Transparência** Também é fundamental que se volte o olhar para a transparência, e que toda informação sobre os projetos e bolsas, tais como pareceres, autorizações, solicitações ou pagamentos seja alimentada no SisFaperj, com as devidas justificativas, para que estejam à disposição do interessado. Algumas das demanda mais frequentes de quantos buscam a Ouvidoria são sobre pagamentos de auxílios e bolsas, disponibilização de pareceres de reprovação de projetos e justificativas para recusa de relatórios.

Rio de Janeiro, 30 de abril de 2021.

Heloísa Tavares Martins
Ouvidora
ID Funcional nº 641127-4