



Julho de 2013

ANO 2 • Nº3

Leia nesta edição:

Página

- 2** RECEPÇÃO AOS CALOUROS
SEGURANÇA NO CAMPUS FUNDÃO
3º ENCONTRO DE OUVIDORIAS PÚBLICAS
DIA DO OUVIDOR
CURSO DE RESIDÊNCIA MULTIDISCIPLINAR EM POLÍTICAS DE GÊNERO E DIREITOS HUMANOS
-
- 3** ENCONTRO NORTE-NORDESTE DE DOSVOX
OUVIDORIAS DEVERÃO SER IMPLANTADAS EM OPERADORAS DE PLANOS DE SAÚDE
-
- 4** DEFENSORA DE DIREITOS HUMANOS DE EL SALVADOR FALA A ALUNOS DA DISCIPLINA ÉTICA DO SETOR PÚBLICO
ENCONTRO DAS OUVIDORIAS DAS UNIDADES HOSPITALARES DA UFRJ
-
- 5** CARTAS DE SERVIÇOS AO CIDADÃO DAS UNIDADES HOSPITALARES DA UFRJ
UFRJ EM NÚMEROS 2012
ESTATÍSTICAS DA OUVIDORIA
-
- 6** PRIMEIRO ANO DA LAI E DA IMPLANTAÇÃO DO SIC/UFRJ
TRANSPORTE PÚBLICO NO CAMPUS FUNDÃO



RECEPÇÃO AOS CALOUROS

A convite do CAEng, o Centro Acadêmico da Engenharia, no dia 1º de abril, a Prof.ª Cristina Riche apresentou uma palestra na recepção dos calouros da Escola Politécnica. Falou sobre a ouvidoria como um instrumento de democracia participativa e instrumento de gestão - pois muita gente a desconhece. Mostrando como esse mecanismo é essencial para a vida universitária, em particular, e para o exercício da cidadania e da civilidade ampla, além de consolidar a democracia.

SEGURANÇA NO CAMPUS FUNDÃO

Como as reclamações referentes à segurança no campus do Fundão são recorrentes, frisamos a importância da constante atenção para o que acontece à nossa volta. Reiteramos a necessidade dos usuários do campus Fundão visitarem a página da Prefeitura Universitária, que mantém as estatísticas atualizadas e dicas de segurança para toda comunidade.

www.prefeitura.ufrrj.br/index.php/seguranca

3º ENCONTRO DE OUVIDORIAS PÚBLICAS

Nos dias 21 e 22 de março de 2013, a prof.ª Cristina Riche e a assessora da Ouvidoria, Nilza Maria de Mendonça, foram a Brasília participar da 3ª Reunião Geral de Ouvidorias Públicas. O evento teve como objetivo central o debate em torno da normatização do Sistema Federal de Ouvidorias, tema considerado, neste ano, prioritário para a Controladoria-Geral da União.

O encontro promoveu a integração de gestores envolvidos com ouvidorias do Poder Executivo Federal, acadêmicos dedicados ao tema, bem como demais interessados em contribuir para a construção participativa de um Sistema de Ouvidorias democrático e transparente.

As oficinas propiciaram um amplo debate sobre o papel das ouvidorias na implementação da Lei de Acesso à Informação e a temática do atendimento ao cidadão, também foi abordada.

A Prof.ª Cristina participou da oficina “Normatizando o Sistema de Ouvidorias Públicas”, coordenada por Paulo Marcello Fonseca Marques e Ricardo Garcia França, com sugestões e propostas incorporadas pelos coordenadores.

DIA DO OUVIDOR



Ouvidora da FAETEC Nancir Satlher, Vice-presidente Educacional, Prof.ª Maria Cristina Lacerda, Ouvidora da UFRJ Prof.ª Cristina Riche e o coordenador do CVT Quintino, Prof. Fabio Garrido.

O dia do Ouvidor é comemorado em todo o país em 16 de março, data instituída pela Lei nº. 12.632/12. Esse reconhecimento legal fortalece o papel do Ouvidor e consolida a importância da Ouvidoria como espaço da democracia participativa, espaço de cidadania e civilidade.

Em comemoração ao dia do ouvidor, este ano, a Ouvidora da UFRJ foi convidada a proferir uma palestra na Fundação de Apoio à Escola Técnica do Estado do Rio de Janeiro (FAETEC), tendo como público os gestores, professores, alunos e funcionários daquela instituição. Na ocasião, discorreu sobre o papel pedagógico e instrumento verdadeiramente transformador das ouvidorias públicas e respondeu as perguntas dos participantes.

CURSO DE RESIDÊNCIA MULTIDISCIPLINAR EM POLÍTICAS DE GÊNERO E DIREITOS HUMANOS

A Prof.ª Cristina Riche participou da inauguração do *Curso de Residência Multidisciplinar em Políticas de Gênero e Direitos Humanos* e assistiu ao *Painel Desafios às Políticas Públicas de Gênero*, com Nilcea Freire, Lourdes Bandeira e Aparecida Gonçalves, realizada no dia 3 de abril, no Auditório Manoel Maurício de Albuquerque, no campus da Praia Vermelha.

O curso tem por objetivo realizar treinamento em serviço com experimentação de metodologias de atenção interdisciplinar e integral à mulher. Os candidatos selecionados atuarão no Centro de Referência de Mulheres da Maré Carminha Rosa (CRMM-CR), localizado na Vila do João, na Maré. O reitor da UFRJ prestigiou o evento e reconheceu a importância do proferido Curso de Residência ao cenário da universidade Brasileira.

ENCONTRO NORTE-NORDESTE DE DOSVOX*

O Núcleo de Computação Eletrônica da UFRJ (NCE) apoiará através de palestras e minicursos, entre os dias 30 de maio e 1º de junho, o Encontro Norte-Nordeste de Dosvox, em Belém (PA). O Dosvox é um sistema operacional criado pelo professor Antônio Borges, da UFRJ, que auxilia pessoas com deficiência visual a utilizarem computador.



Com foco em informática inclusiva, o evento pretende reunir profissionais de diversas áreas do conhecimento e gestores públicos interessados nos direitos e na independência dos cidadãos com deficiência visual dessas regiões. Além disso, tem como objetivo estimular agentes diversos a levarem os conhecimentos da área para seus municípios.

O encontro é organizado por Paulo Roberto Cândido, da Sociedade dos Cegos de Fortaleza. Ele possui um programa de rádio-web, chamado “Conversa que interessa”, que apresenta temas relacionados ao Dosvox.

O Encontro Norte-Nordeste segue um modelo similar ao Encontro Brasileiro de Usuário de Dosvox, já realizado em diversos estados brasileiros e que desde 1995 reúne centenas de pessoas para falar sobre o assunto. Além do Dosvox, os participantes terão contato com o software NVDA e outros, de aplicações e experiências exitosas no processo de integração social de cegos, comunicação e profissionalização de usuários deficientes visuais.

“O evento apresentará palestras, cursos, mesas redondas e tudo aquilo que um bom congresso oferece, e mais: possibilitará um encontro entre pessoas com e sem experiência, uma troca de ideias e vivência de valor inestimável”, afirma Antônio Borges.

“Pessoas do Rio de Janeiro, onde a tecnologia assistiva já é parte do dia-a-dia, encontrarão pessoas de estados como o Acre, onde a precariedade de informações sobre este tema é a tônica, e compartilharão informações sobre a aplicação, as mudanças sociais e educacionais, as alternativas tecnológicas e muitos outros temas correlatos”, completa.

De acordo com o professor, cerca de 40 mil pessoas já tiveram contato com o sistema e a intenção é aumentar esse número.

A Ouvidoria-Geral da UFRJ tem implementado esforço junto às áreas responsáveis para que o sistema Dosvox fique acessível em todas as páginas eletrônicas da UFRJ. Para a Ouvidoria é de fundamental importância que, no âmbito de suas responsabilidades, a sociedade, a universidade e as instituições do Estado somem esforços para executar ações efetivas que contribuam para solucionar o problema de acessibilidade à internet, promovendo uma política de verdadeira inclusão.

*Por Nathalia Tourinho, estagiária da Assessoria de Imprensa do Gabinete do Reitor da UFRJ.

OUVIDORIAS DEVERÃO SER IMPLANTADAS EM OPERADORAS DE PLANOS DE SAÚDE

Para tentar reduzir os conflitos entre consumidores e empresas, operadoras de planos de saúde terão que implantar ouvidorias, ligadas às suas estruturas organizacionais. O anúncio foi feito pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS). Segundo o órgão, as ouvidorias devem ser capazes de responder às demandas em até sete dias úteis, por meio de um titular e um substituto, designados especialmente para esse fim. Terão, também, que disponibilizar canais de contato específicos e protocolos de atendimento. As ouvidorias terão de apresentar relatórios estatísticos e de recomendações ao representante legal da operadora e à ouvidoria da própria ANS.

O prazo para criação das ouvidorias é de 180 dias, para operadoras com número igual ou superior a 100 mil beneficiários, e de 365 dias, para operadoras com menos de 100 mil beneficiários. Operadoras com menos de 20 mil beneficiários e operadores exclusivamente odontológicos (com até 100 mil beneficiários) não precisarão criar ouvidorias e podem apenas designar um representante institucional perante a ANS.

A norma que prevê as alterações, segundo a agência, deve ser no Diário Oficial da União. “Isso vai reduzir ainda mais a necessidade de o usuário ter que entrar com processos contra as operadoras”, avaliou o ministro da Saúde, Alexandre Padilha, durante audiência pública na Câmara dos Deputados.

A Prof.^a Cristina Riche, no dia 26 de Junho, proferiu a palestra “Ouvir e Escutar para Transformar” no evento promovido pela ANS, realizada no Rio de Janeiro.



DEFENSORA DE DIREITOS HUMANOS DE EL SALVADOR FALA A ALUNOS DA DISCIPLINA ÉTICA DO SETOR PÚBLICO*

No dia 24/5 a turma inscrita na disciplina Ética do Setor Público, do curso de Gestão Pública para o Desenvolvimento Econômico e Social, recebeu a visita de Claudia María Melgar de Zambrana, defensora dos direitos humanos e universitários da Universidade de El Salvador (UES).

Claudia Melgar esteve na UFRJ a convite de Cristina Ayoub Riche, professora da referida disciplina e Ouvidora-Geral da UFRJ. Ela falou sobre o trabalho da defensoria da universidade de seu país. Durante a palestra as duas apontaram as analogias e as diferenças entre os institutos da Defensoria em El Salvador e da Ouvidoria no Brasil.

A Universidade de El Salvador é a única universidade pública de San Salvador e tem 50 mil alunos. Claudia observou que naquela estrutura universitária, nas questões que são levadas à decisão da Assembleia Universitária o voto é universal, ou seja, o voto do estudante tem o mesmo peso do voto do docente.

Na defensoria da Universidade de El Salvador todos os membros são, obrigatoriamente, advogados. Ela tem duas funções básicas: promover os direitos universitários e garantir proteção, defesa e tutela desses direitos. A defensoria atua de ofício apenas em situações de hierarquia funcional.

Claudia María apresentou as atividades promovidas pela defensoria da UES. Há dois anos são organizados comitês de direitos universitários, com o objetivo de tornar a defensoria conhecida. Além disso, são realizadas feiras de atividades culturais para promover a cultura da ética entre os alunos.

A defensoria promove, ainda, concursos literários com o tema “Ombudsman Universitário”. Neles, grupos de estudantes estudam determinado assunto e fazem um ensaio com base nos valores éticos. “Muitos estudantes participam. Vemos que essa é uma boa maneira de promover os direitos humanos entre os alunos”, disse Claudia.

A defensoria da universidade implementa também atividades de difusão de ética e direitos humanos. Elas acontecem por meio de impressos, como folhetos e murais, e através do programa de rádio “Defensoria em Ação”.

Ao final, a professora Cristina Riche agradeceu a presença da defensora e falou sobre as ações e os projetos da Ouvidoria da UFRJ. Entre os projetos destacam-se a parceria com a Universidade de El Salvador, com possibilidade de intercâmbio para os alunos, e parcerias com outras Ouvidorias públicas, como a da Empresa Brasil de Comunicação (EBC), além da implementação do Observatório das Ouvidorias Públicas e democracia participativa, no NEPP-DH/UFRJ.



Cristina Riche e Claudia María

*Matéria e foto por Laura Barbosa, estagiária da Assessoria de Imprensa do Gabinete do Reitor da UFRJ.

ENCONTRO DAS OUVIDORIAS DAS UNIDADES HOSPITALARES DA UFRJ

Nos dias 06 e 07 de Junho, a Ouvidoria-Geral da UFRJ promoveu o “I Encontro Interno das Ouvidorias das Unidades Hospitalares da UFRJ”.

No dia 06, Luís Carlos Bolzan, Secretário de Saúde de Novo Hamburgo/RS abriu o encontro com a palestra “*Ouvidoria de saúde, proposições e desafios para a concretização do bem comum*”. Paulo Marcello F. Marques, Coordenador-Geral de Acompanhamento e Controle das Atividades de Ouvidoria/OGU/CGU apresentou a segunda palestra do dia “*Ouvidoria Geral da União: O Fórum das ouvidorias públicas federais e Coleta OGU*” e a professora Cristina Riche apresentou a palestra “*Mediando Conflitos para a construção de consensos*”.

No dia 07, Maria Francisca Abritta Moro, Coordenadora Geral do Sistema Nacional de Ouvidorias, proferiu a palestra “*Sistema Nacional de Ouvidorias do SUS, proposições e desafios*”. Em seguida, Márcia Lopes, Ouvidora SESDEC, apresentou a palestra “A



Ouvidoria de Saúde do Estado do Rio de Janeiro – avanços e desafios”.

No mesmo dia, a mesa redonda “Ouvidorias de saúde, o aperfeiçoamento dos serviços públicos e o fortalecimento da cidadania” contou com a participação da Dr.^a Maria Irene Bachega, ouvidora do Hospital de Recuperação de Anomalias Craniofaciais da Universidade de São Paulo (HRAC-USP), Jadiael Alexandre de Souza, Superintendente de Ouvidoria da Secretaria Estadual de Saúde de Pernambuco, Vera Lúcia Peruch, ouvidora da Secretaria de Estado da Saúde (SESA) do Espírito Santo e Musa Denaise M. de Melo, da Secretaria Municipal de Saúde de Araguaína - TO. Estiveram presentes os representantes das ouvidorias das unidades hospitalares da UFRJ: Instituto de Puericultura e Pediatria Martagão Gesteira (IPPMG), Hospital Universitário Clementino Fraga Filho (HUCFF), Maternidade Escola (ME), Hospital-Escola São Francisco de Assis (HESFA), Instituto de Psiquiatria (IPUB), Instituto de Neurologia Deolindo Couto (INDC) e Instituto de Ginecologia, que destacaram a relevância de eventos para a capacitação e empoderamento das ações promovidas pelas ouvidorias das unidades hospitalares da UFRJ.

O Ouvidor do IPPMG, Dr. Sergio Coelho, em relato sobre o evento enviado à Ouvidoria-Geral, disse “Levo do I Encontro de Ouvidorias de Unidades Hospitalares da UFRJ, a importância da constituição da rede de Ouvidorias das Unidades Hospitalares, sob a coordenação da Ouvidoria Geral da UFRJ; as peculiaridades das unidades hospitalares de IFEs devem ser avaliadas no trato com usuários dessas unidades, [...] a Rede de Ouvidorias das Unidades Hospitalares da UFRJ podem se constituir numa interface entre os cidadãos usuários do SUS, funcionários, alunos e professores da UFRJ [...]”.

CARTAS DE SERVIÇOS AO CIDADÃO DAS UNIDADES HOSPITALARES DA UFRJ

Já está no ar o portal que reúne as Cartas de Serviço ao Cidadão das unidades hospitalares da UFRJ. Juntamente às unidades, a Ouvidoria-Geral da UFRJ elaborou um roteiro comum, visando uma padronização mínima, e integração de dados de informações essenciais sobre os serviços prestados por estas unidades de saúde e sua relação com a comunidade que utiliza esses serviços. Foi adotado um padrão geral para todas, com os pontos de tangência que as unem, visando não fragmentar as informações e dar a certeza ao cidadão de que a UFRJ se faz presente em todas as Cartas de Serviço ao Cidadão.

As unidades hospitalares da UFRJ são distintas, mas têm como traço comum a formação de pessoal e prestação de assistência, além da promoção do ensino, da pesquisa e da extensão na UFRJ.

A Ouvidoria-Geral da UFRJ desenvolveu um projeto conjunto com a Superintendência de Tecnologia da Informação e Comunicação da UFRJ, que se materializou com a criação da página eletrônica. Funcionando desde o dia 12 de junho de 2013, www.cartadeservicos.ufrj.br dá acesso a todas as Cartas a partir do portal eletrônico da Ouvidoria-Geral, podendo já ser acessada, também, pelo portal da UFRJ.

É preciso destacar a importante parceria entre a SuperTIC e a Ouvidoria-Geral da UFRJ para concretizar esse feito.

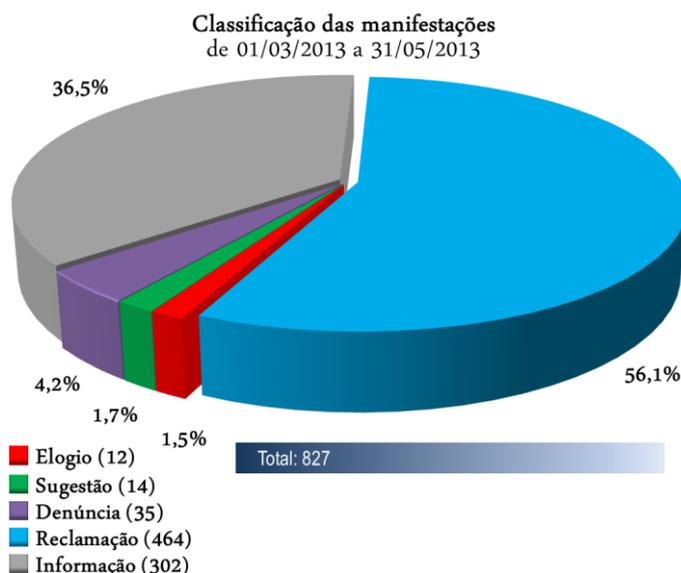
UFRJ EM NÚMEROS 2012

Foi atualizada a compilação de dados referente aos números do ano de 2012 na UFRJ. Para visitar a relação, acesse:

<http://www.ufrj.br/docs/lai/UFRJemnumeros2012.pdf>

ESTATÍSTICAS DA OUVIDORIA

No período de Março de 2013 a Maio de 2013 a Ouvidoria recebeu um total de **827** manifestações de acordo com o gráfico abaixo.





PRIMEIRO ANO DA LAI E DA IMPLANTAÇÃO DO SIC/UFRJ

A Lei de Acesso à Informação (LAI) completou um ano em vigor no dia 16 de maio de 2013. O Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) da UFRJ foi implementado há um ano, também, para fomentar a importância da transparência pública na nossa Universidade e promover a cultura de participação.

É inegável que a UFRJ vem atuando de forma a atender, dentro do prazo estipulado pela lei, as demandas recebidas. A servidora Nilza Maria de Mendonça é a responsável pelo e-SIC.

SIC/UFRJ – de 16/05/2012 a 16/05/2013	
Pedidos de informação	251
Recursos de 1ª instância	23
Recursos de 2ª instância	07
Recursos à CGU	02
Pedido de reclamação	0

No portal da UFRJ é possível acessar as principais informações da Universidade Federal do Rio de Janeiro no ícone da LAI. Se o conteúdo desejado não estiver disponível, o cidadão poderá solicitá-lo, por meio do SIC, sendo necessário apenas que se identifique e especifique o seu pedido de informação, não é preciso motivá-lo.

O pedido de informação poderá ser feito acessando o seguinte endereço eletrônico:

www.acessoainformacao.gov.br/sistema

TRANSPORTE PÚBLICO

A Ouvidoria, no dia 19 de abril de 2013, enviou ao Sr. Carlos Roberto de Figueiredo Osório, Secretário Municipal de Transportes do Rio de Janeiro, uma carta que traduz a insatisfação dos usuários dos transportes públicos que servem a Cidade Universitária. Com esse mesmo objetivo, se reuniu na Secretaria de Transportes do município, com um representante de lá e o Prefeito da UFRJ, no dia 20 de junho. Eis o conteúdo da carta de resposta enviada pelo chefe de gabinete da SMTR, Breno Vidal:

“A Secretaria Municipal de Transportes está analisando a solicitação encaminhada com o intuito de esclarecer e solucionar as questões levantadas. Desculpe-nos a demora na resposta, mas estivemos acompanhando esta reivindicação durante esse período. Utilizaremos esse momento de férias escolar para implantar as

soluções que estão sendo estudadas, visando encontrar a melhor maneira para um retorno às aulas com maior mobilidade e qualidade nos transportes. Entraremos em contato para divulgar as soluções cabíveis assim que estivermos o estudo concluído. Conforme conversado em reunião continuo no aguardo para apresentação dos projetos e soluções desta instituição para que em conjunto possamos buscar a viabilização.”.

Notas do Boletim:

- Agradecemos ao Professor Marcus Dohmann, Coordenador do LabGraf da Escola de Belas Artes da UFRJ, pela prestimosa colaboração no projeto visual deste boletim.

Equipe responsável pelo Boletim Ouvidoria:

Redação e Editoração: Julia Terzi

Informações sobre o SIC-UFRJ: Nilza Maria de Mendonça

Dados sobre a Ouvidoria: Antonio Nascimento

Ouvidoria-Geral da UFRJ (www.ouvidoria.ufrj.br)

Av. Pedro Calmon, nº 550 - Prédio da Reitoria
Ilha da Cidade Universitária / Rio de Janeiro - RJ
CEP 21941-901 Caixa Postal 68541
E-mail: ouvidoria@ouvidoria.ufrj.br
Tel.: (21) 2598-1619/1620