

SÍNTESE DO RELATÓRIO DA OUVIDORIA-GERAL DA UFRJ / ANO 2014

A Ouvidoria, com base na Constituição Federal de 1988, impôs um novo paradigma democrático, fundado na dignidade da pessoa humana (Artigo 1o, III, CF), na solidariedade (Artigo 3o, I, CF), na pluralidade (Artigo 3o, IV, CF) e no equilíbrio da democracia representativa e democracia participativa (parágrafo único do art 1º da CF). Além disso, a partir da Emenda Constitucional n 19/1998, a Constituição em seu art 37, parágrafo 3º, instituiu o princípio da eficiência, prevendo a adoção de mecanismos para tratar especificamente das reclamações dos cidadãos “relativas à prestação de serviços públicos”.

A ouvidoria universitária representa um espaço e um olhar privilegiado para o exercício e a consolidação da democracia participativa, é instrumento da conquista da cidadania que promove a defesa dos direitos humanos e a inclusão social. A Ouvidoria da UFRJ vem, desde sua existência, trabalhando para ampliar a inclusão social, servindo de instrumento promotor da igualdade de direitos formais e da igualdade de oportunidade e de acesso, colaborando, assim, para a construção da garantia da cidadania, do direito/ dever da solidariedade e da defesa dos direitos humanos.

Hoje, inegavelmente, a Ouvidoria-Geral da UFRJ já integra a modelagem organizacional da nossa Universidade, na medida que ampliou as suas atribuições em razão da Lei de Acesso à Informação, que instituiu, em âmbito federal, o Serviço de Informação ao Cidadão(SIC) e o seu respectivo sistema e-SIC, promovendo o acesso à informação como um direito público, constitucionalmente assegurado. Esta é uma tarefa hercúlea e complexa, de cunho pedagógico, que expressa o compromisso com a mudança de cultura, ou seja, passar da cultura da reclamação para a cultura de participação, vencer a apatia e superar a resignação.

A Ouvidoria-Geral da UFRJ, por meio da valorização da ética, vem estabelecendo uma relação de confiança e de respeito com o público que a procura e com a gestão da instituição na qual está inserida, além disso, os princípios da autonomia, da independência, da transparência, da imparcialidade, da moralidade, da eficiência e da eficácia expressam o compromisso com a pessoas e com a defesa do interesse público e norteiam o desenvolvimento de habilidades específicas que se traduzem numa atuação que busca promover, permanentemente, a escuta empática e que concretize o nosso papel como indutor de mudanças.

Na dependência das relações de poder estabelecidas no âmbito da UFRJ, tem assumido o papel mais relevante ao captar legítimos anseios (não caprichos), prioridades, reivindicações de atores internos e externos, fazendo ressoar e respondendo a estes insumos, contribuindo para mitigar as insatisfações ou, no mínimo, remediá-las. A Ouvidoria-Geral da UFRJ tem sido um instrumento de gestão e de participação social, capaz de estabelecer o vínculo orgânico entre a sua administração pública e seus diversos públicos, uma vez que é impossível pensar em público exclusivo e único na contemporaneidade globalizada. Nossa atuação tem se expressado no sentido de combater a arrogância, promovendo a humildade, com o olhar e a escuta depurados, tornando mais horizontais as relações interpessoais, buscando mecanismos que viabilizem a própria Ouvidoria como uma inovação social, um local de aprendizagem, um processo de mão dupla, solidário e cooperativo, com uma função impulsionadora de mudanças, direcionadas para o seu público interno e para a sociedade.

A Ouvidoria-Geral da UFRJ realiza atendimentos presenciais, por telefone, por correio eletrônico, pelo sistema informatizado e por correspondência.

As demandas recebidas pelo correio eletrônico, ouvidoria@ouvidoria.ufrj.br, são cadastradas no sistema eletrônico, no entanto, algumas, em razão de fatores de ordem técnica e de eficiência, são respondidas, diretamente, pela equipe da Ouvidoria pelo próprio correio eletrônico. No ano de 2014 foram respondidas 521 mensagens, diretamente. Tais demandas têm, via de regra, um conteúdo que envolvem esclarecimentos e

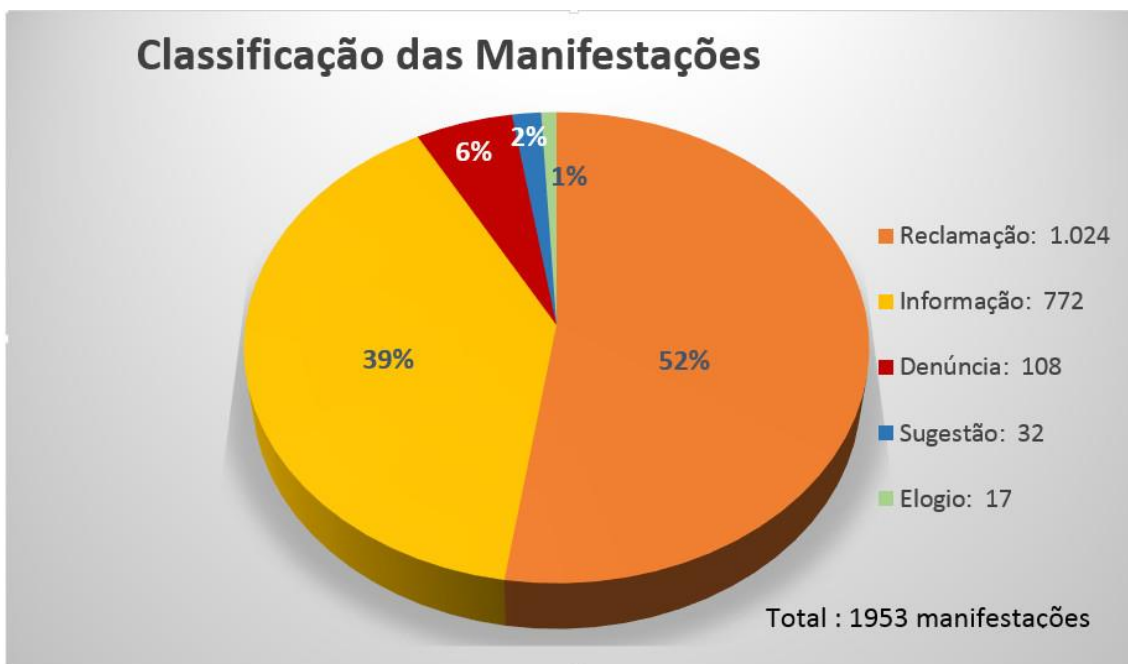
orientações sobre determinados procedimentos internos para obtenção de informações, outras vezes, há a necessidade de se prestar uma informação, com bastante celeridade, para que o próprio objeto da demanda não se perca.

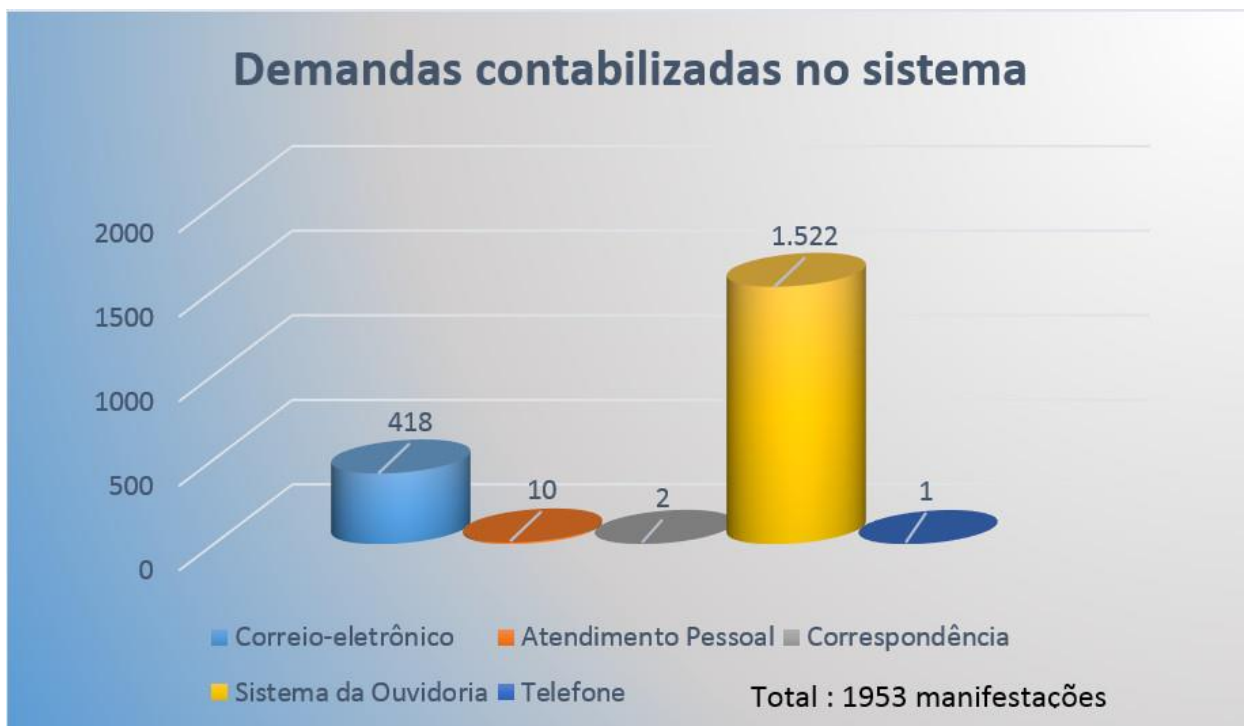
Além disso, os atendimentos presenciais não necessariamente são cadastrados no sistema informatizado, não sendo portanto contabilizados, uma vez que a Ouvidoria-Geral da UFRJ, regimentalmente, tem a atribuição de orientar os docentes, os servidores, os alunos, e a comunidade externa sobre a melhor forma de encaminharem os seus pedidos, instruí-los e acompanharem a sua tramitação. Mensalmente, registramos, aproximadamente, 40 atendimentos desta natureza. Este número pode aumentar, em virtude de algum aspecto de natureza sazonal, como por exemplo, período de lançamento de nota dos estudantes, abertura de concurso e de seleção pública, concessão de bolsas, entre outros assuntos.

O atendimento telefônico, também, não é contabilizado no sistema informatizado, podendo chegar até a 800 ligações mensais, dependendo dos eventos realizados pela UFRJ. Citamos, como exemplo, o acesso aos cursos de graduação e ao Colégio de Aplicação, transferência externa, concurso público para técnico administrativo, declaração de rendimentos entre outros assuntos.

Importante ressaltar a inserção da pesquisa de satisfação que hoje está disponibilizada, *on line*, aos demandantes, melhor, ainda, é identificar que o serviço da Ouvidoria-Geral da UFRJ é muito bem avaliado, inclusive, com destaque para vozes que identificam uma nova forma de participar da administração. Outro aspecto não menos relevante o número reduzido de pessoas que integram a equipe da Ouvidoria-Geral da UFRJ que, atualmente, responde pelo Serviço de Informação ao Cidadão, somos somente quatro para atender o público interno e externo à UFRJ.

Eis a expressão das demandas de 2014 contabilizadas pelo sistema informatizado, www.ouvidoria.ufrj.br, em números e os assuntos mais recorrentes:





Assuntos mais demandados em 2014

Classificação	Assunto	Demandas
Reclamação	ATENDIMENTO	73
	CONDUTA - Docente	65
	CARTEIRA DE ESTUDANTE - Graduação	55
Denúncia	CONDUTA - Servidor Téc. Adm.	11
	LEGISLAÇÃO E NORMAS	9
	CONDUTA	8
Informação	CONCURSO DE ACESSO AOS CURSOS DE GRADUAÇÃO	103
	TRANSFERÊNCIA - Externa	50
	ATENDIMENTO	29
Sugestão	Outro	5
	CONCURSO - Servidor Téc. Adm.	3
	TRANSPORTE COLETIVO - Externo	3
Elogio	ATENDIMENTO	8
	TRATAMENTO MÉDICO	2
	CONDUTA - Servidor Téc. Adm.	2

A Ouvidoria-Geral da UFRJ, com base no recebimento de suas demandas encaminha à alta administração da UFRJ ou aos gestores das unidades acadêmicas e administrativas as recomendações e sugestões. Tais recomendações são feitas desde 2009 e podem ser consultadas no endereço eletrônico www.ouvidoria.ufrj.br/index.php/recomendacoes. As principais recomendações, no ano de 2014, estão listadas a seguir:

Política de Legislação e Normas:

- Difusão junto aos Coordenadores de Cursos de Graduação da necessidade dos docentes lançarem as notas de graduação da UFRJ, conforme prevê o calendário acadêmico.
- Aviso pelo SIGA para cada aluno da UFRJ, seja calouro e veterano, informando que a prática do trote humilhante, vexatório e indigno, é proibida na UFRJ e aqueles que a promoverem e, também, os que dela participem estarão sujeitos às penalidades previstas na legislação pátria e interna da UFRJ.
- Análise pelo Conselho de Ensino de Graduação da UFRJ por situação enfrentada pelos alunos do curso de Comunicação Visual da Escola de Belas Artes que em virtude da mudança de nomenclatura do curso não conseguem inscrição no Programa Ciência sem Fronteiras.

Política de Gestão:

- Análise da possibilidade de estabelecer cláusula nos próximos contratos, ou aditamento aos contratos atuais, com os trailers, restaurantes e congêneres na UFRJ proibindo a venda de álcool e de cigarros.
- Necessidade do prédio da Reitoria contar com brigadistas, intensificação da informação de quem é quem, voltada aos que trabalham, estudam e visitam esse prédio e afixar nos elevadores do prédio da Reitoria placa informativa indicando a quem recorrer, nome e telefone, caso o elevador apresente defeito, inclusive, informando o número de telefone do corpo de bombeiros.
- Elaboração de um Código de Conduta Ética da UFRJ.
- Aplicação da legislação que trata do gerenciamento de resíduos sólidos em ambiente da saúde.
- Aplicação imediata pela Prefeitura do plano de ação para controle da circulação e o abandono de cães e outros animais nos *campi* da UFRJ.

Política de Comunicação:

- Confecção de Carta de Serviços ao Cidadão para a Faculdade de Odontologia, virtual e impressa, para conhecimento dos serviços prestados à sociedade pela Unidade.
- Apresentação em inglês e espanhol dos sites da UFRJ.
- Elaboração de guia que indique o passo a passo para o preenchimento dos dados dos alunos no SIGA.

Políticas de Pessoal:

- Sugestão para adoção de medidas que melhorem o atendimento aos aposentados e pensionistas da UFRJ.
- Divulgar orientação aos servidores da UFRJ quanto aos procedimentos que devem adotar quando forem vítimas de bancos ou financeiras.
- Difusão das informações sobre as regras, critérios e procedimentos para mobilidade funcional dos servidores desta universidade.



Av. Pedro Calmon, 550 • Prédio da Reitoria
2º andar - Cidade Universitária • Ilha do Fundão
21941-901 • Rio de Janeiro • RJ - Brasil
Caixa Postal 68541 • 21941-906
Tel.: (55-21) 3938-1619 - 3938-1620
www.ouvidoria.ufrj.br
ouvidoria@ufrj.br

Merece destaque a atuação da Ouvidoria-Geral da UFRJ que, desde 2013, vinha propondo a adoção do nome social no âmbito da UFRJ para estudantes, docentes e técnicos transgêneros, transexuais e travestis. Esta foi uma conquista que, a partir de uma manifestação inicial recebida na Ouvidoria, fez com que defendêssemos uma regulamentação interna com alcance coletivo, de uma demanda individual passamos a defender um direito difuso e coletivo.

Outro trabalho que a Ouvidoria-Geral da UFRJ vem desenvolvendo com resultado bastante alvissareiro é o da mediação de conflitos interpessoais no âmbito da UFRJ, de modo a prevenir a judicialização dos conflitos e estabelecer uma relação consensual e harmônica entre as partes.

Como mencionado acima, seguindo determinação do Reitor, desde maio de 2012, a Ouvidoria-Geral da UFRJ ampliou as suas atribuições e passou a administrar o Serviço de Informação ao Cidadão/SIC da UFRJ, de acordo com o que preconiza a Lei nº 12.527, de 18/11/2011, regulamentada pelo Decreto nº 7.724, de 16/05/2012. Eis os números do e-SIC, no ano de 2014:

Total de pedidos: 358
Total de perguntas: 497
Tempo médio de resposta: 11 dias
Total de recursos em 1ª instância: 68
Total de recursos em 2ª instância: 45
Total de recursos à CGU: 36