

SÍNTESE DO RELATÓRIO DA OUVIDORIA-GERAL DA UFRJ / ANO 2015

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

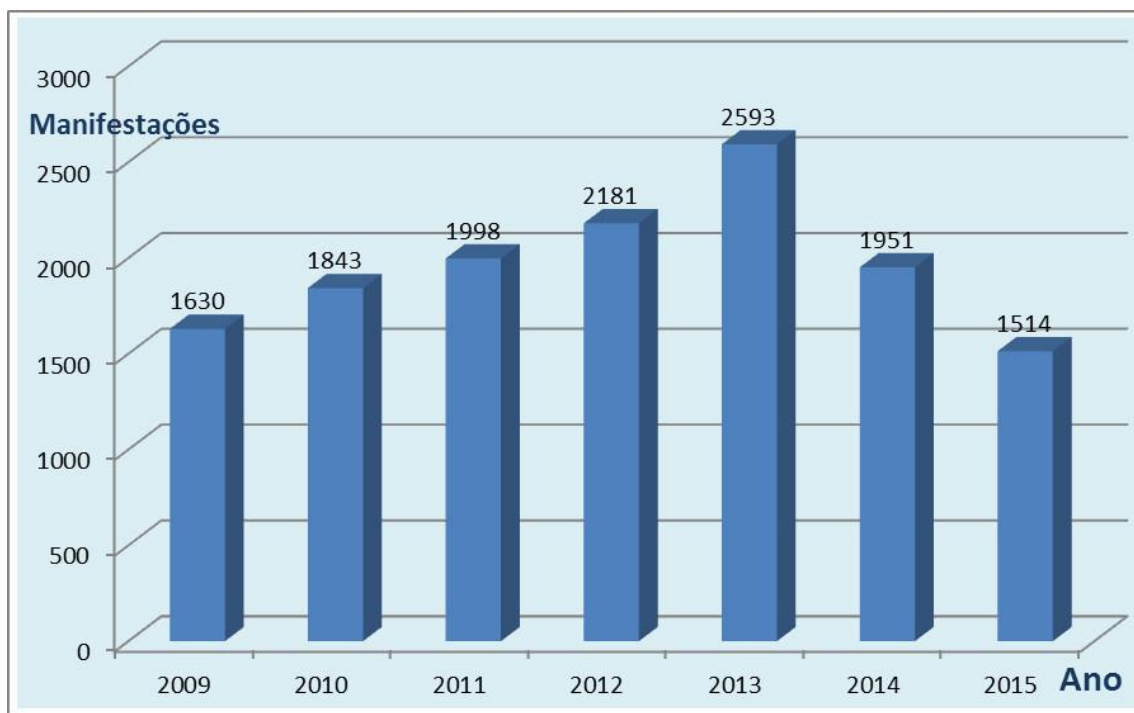
orientações sobre determinados procedimentos internos para obtenção de informações, outras vezes, há a necessidade de se prestar uma informação, com bastante celeridade, para que o próprio objeto da demanda não se perca.

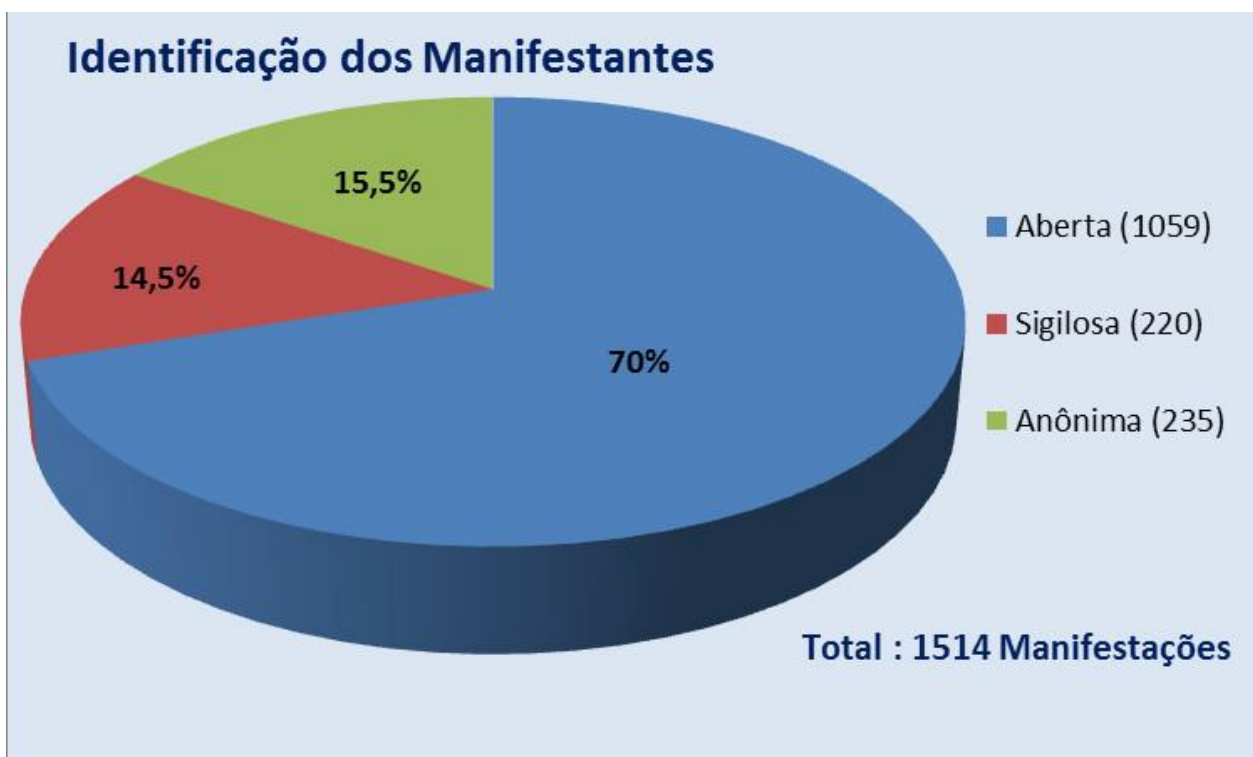
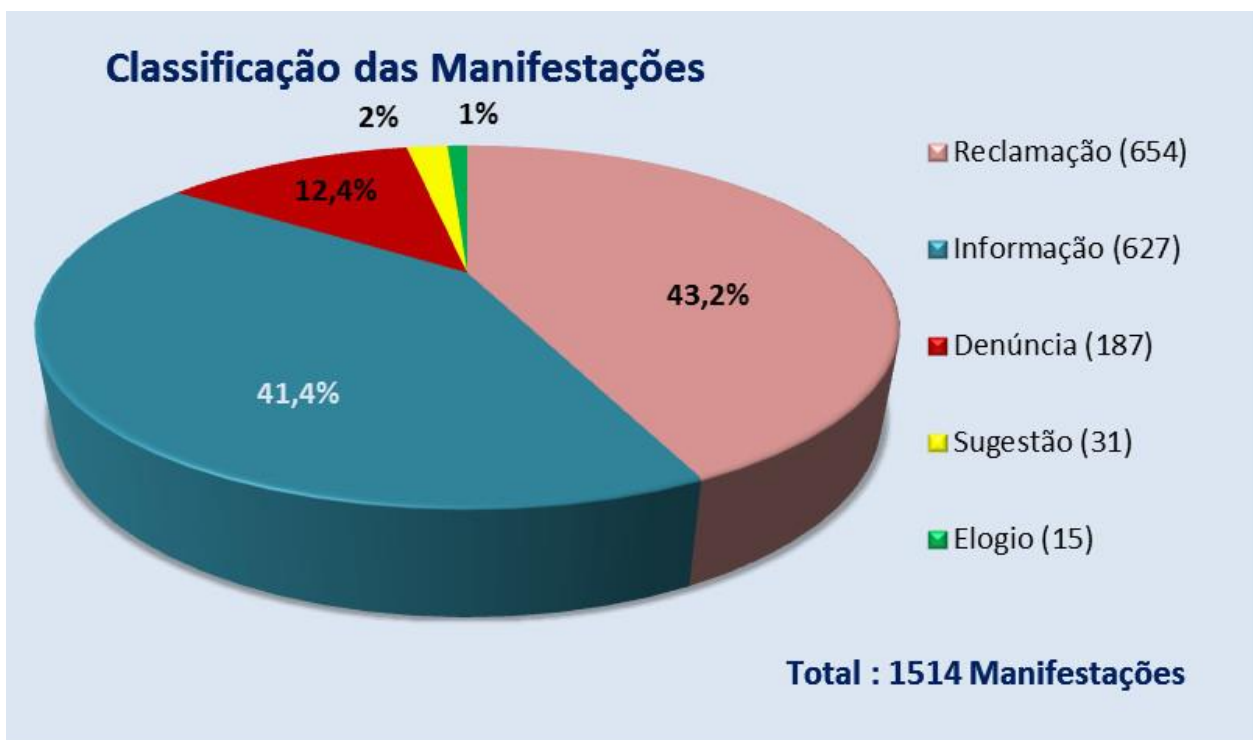
Além disso, os atendimentos presenciais não necessariamente são cadastrados no sistema informatizado, não sendo portanto contabilizados, uma vez que a Ouvidoria-Geral da UFRJ, regimentalmente, tem a atribuição de orientar os docentes, os servidores, os alunos, e a comunidade externa sobre a melhor forma 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.

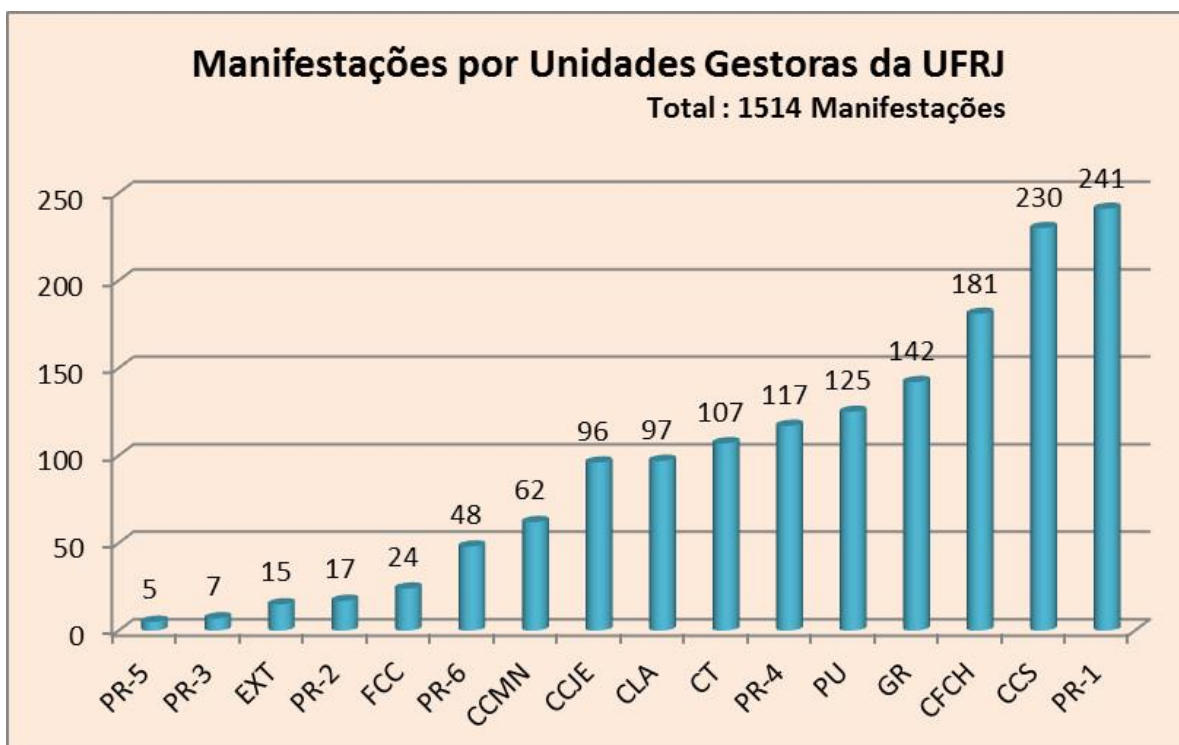
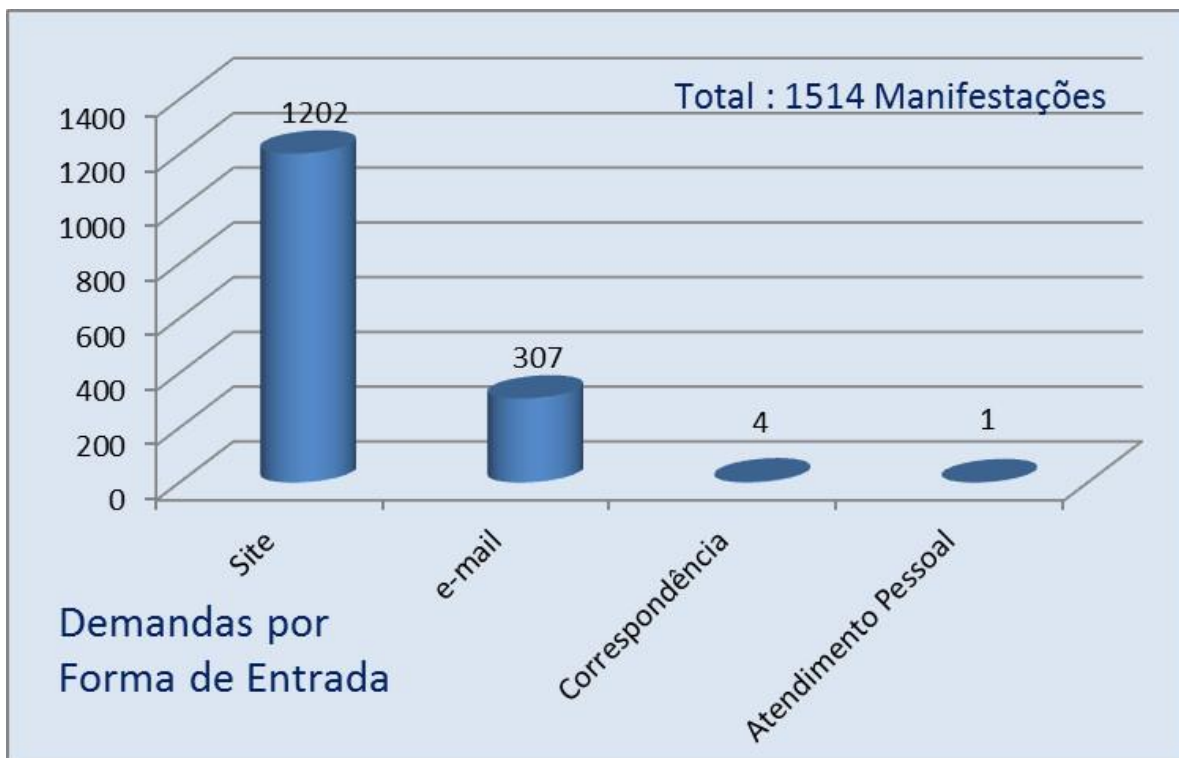
O atendimento telefônico, também, não é contabilizado no sistema informatizado, podendo chegar até a 800 ligações mensais, dependendo dos eventos realizados pela UFRJ. Citamos, como exemplo, o acesso aos cursos de graduação e ao Colégio de Aplicação, transferência externa, concurso público para técnico 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 2015 contabilizadas pelo sistema informatizado, www.ouvidoria.ufrj.br, em números e os assuntos mais recorrentes:







Assuntos mais demandados em 2015		
Classificação	Assunto	Manifestações
Denúncia	CONDUTA	83
	LEGISLAÇÃO E NORMAS	12
	ACUMULAÇÃO DE CARGOS	8
	Demais Assuntos	84
	Total	187
Reclamação	CONDUTA	88
	ATENDIMENTO	38
	TRANSPORTE COLETIVO - Interno	25
	Demais Assuntos	503
	Total	654
Informação	CONCURSO DE ACESSO À GRADUAÇÃO	131
	CONDUTA	41
	ATENDIMENTO	20
	Demais Assuntos	435
	Total	627
Sugestão	ANIMAIS NOS CAMPI	3
	TRANSPORTE COLETIVO - Interno	3
	Demais Assuntos	25
	Total	31
Elogio	ATENDIMENTO	7
	CONDUTA	4
	Demais Assuntos	4
	Total	15
Total Geral		1514

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 2015, estão listadas a seguir:

Política de Legislação e Normas

- análise pela Pró-Reitoria de Graduação que estabeleça critérios para verificar a autenticidade da autodeclaração racial dos candidatos ao sistema de cotas da UFRJ.

Política de Graduação

- melhorar a divulgação das atribuições e atividades das Comissões de Orientação e Acompanhamento Acadêmico (COAA), para o alunado da UFRJ.

Política de Infraestrutura, Gestão e Governança

- implementação de campanha e programa de uso inteligente e racional dos insumos (água e energia elétrica);
- abertura de um livro de reclamações e ocorrências no refeitório da Residência Estudantil;
- criação de página no portal da Prefeitura que trate das normas de utilização dos veículos da frota da UFRJ, com orientações mínimas aos gestores e motoristas sobre a utilização dos veículos;
- proposta para promoções de ações culturais no âmbito da Residência Estudantil que incrementem relações mais respeitadas, humanizadas e harmoniosas entre os residentes.

Recomendações Referentes à Aplicação da Lei de Acesso à Informação na UFRJ (2012)

- dar publicidade ao andamento das obras nos campi da UFRJ, difundindo tais informações no portal eletrônico do ETU, bem como, publicar o relatório de atividades de 2014;
- manter atualizado, no portal eletrônico do Conselho Universitário da UFRJ, os dados dos conselheiros, tais como, nome completo, período do mandato, indicação da categoria que representam, e-mail e telefone;
- manter atualizado, no Boletim da UFRJ, os dados dos gestores;
- atualizar e manter, permanentemente, atualizados no sistema SAP os contatos disponibilizados no mesmo;
- publicação no portal eletrônico da Pró-Reitoria de Pessoal do quadro de quantitativo de lotação dos cargos dos níveis "C", "D" e "E", integrantes do plano de carreira dos servidores TAE, conforme o decreto 7732/2010.

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 2015:

Total de pedidos: 352
Total de perguntas: 472
Tempo médio de resposta: 12,7 dias
Total de recursos em 1ª instância: 46
Total de recursos em 2ª instância: 11
Total de recursos à CGU: 6

Quantidade de pedidos registrados por mês

