

SÍNTESE DO RELATÓRIO DA OUVIDORIA-GERAL DA UFRJ / ANO 2013

A Ouvidoria-Geral, no ano de 2013, recebeu 2595 manifestações, classificadas como: solicitações de informação, reclamações, denúncias, sugestões e elogios.

Em 2013, além do total das demandas acima mencionadas, cadastradas no sistema da Ouvidoria-Geral da UFRJ (www.ouvidoria.ufrj.br), 478 manifestações que nos chegaram por correio-eletrônico (ouvidoria@ouvidoria.ufrj.br) foram respondidas imediatamente e diretamente aos interessados sem contudo integrarem o rol das demandas cadastradas no sistema, pela natureza do seu conteúdo, como por exemplo, pedido de orientação, de informação, esclarecimento de dúvida etc. Esse compromisso com a promoção do acesso à informação, como direito do cidadão e dever da instituição, demonstra a eficácia e eficiência em bem orientar e responder com celeridade aos demandantes, de forma direta, sem encaminhar a qualquer gestor, em respeito, também, ao comando constitucional ditado no art 5º, inciso LXXVIII, que se traduz na concretização do princípio da razoabilidade.

Some a esses números os 396 pedidos de informação que recebemos pelo Sistema de Informação ao Cidadão, e-SIC, acompanhado pela Controladoria-Geral da União, já que a partir da implementação da Lei de Acesso à Informação, Lei n 12.527/2011, a Ouvidoria-Geral da UFRJ, também, foi a responsável por implementar e, desde então, gerenciar esse Serviço na UFRJ. Abaixo apresentamos quadro com as demandas recebidas desde 2012, e o tempo médio de resposta da UFRJ é de 04 dias, uma média excepcional comparada com os outros órgãos da Administração Pública Federal.

Cumpramos registrar que, em 2013, atendemos, em média, 30 ligações telefônicas diárias de orientação e informação aos demandantes. Estes atendimentos telefônicos, por vezes, triplicaram dependendo dos eventos da UFRJ, como por exemplo, período dos concursos de acesso aos cursos de graduação e início do ano letivo. Também prestamos atendimento a todos que vem pessoalmente à sala da Ouvidoria: discentes, docentes, servidores técnicos administrativos, diretores de Unidades, terceirizados, familiares de alunos, familiares de servidores, entre outros, para orientações e esclarecimentos sobre diversos assuntos, de natureza administrativa e acadêmica. Estes atendimentos, também, não são computados numericamente nas estatísticas realizadas pela Ouvidoria.

Para a classificação de suas demandas, a Ouvidoria-Geral da UFRJ utiliza os critérios abaixo descritos:

Informação: pedidos de informação de dados ou serviços prestados pela UFRJ;

Reclamação: manifestações de desagrado ou protesto sobre um serviço prestado; ineficiência ou omissão da administração; falta de urbanidade no atendimento, entre outros;

Denúncia: manifestações que indicam irregularidades/ ilegalidades relacionadas à UFRJ; conforme regimento da Ouvidoria-Geral e em consonância com a Ouvidoria-Geral da União, a denúncia deve ser recebida, inclusive as anônimas, e encaminhadas ao gestor responsável pelo assunto, para apreciação e providências pertinentes, de acordo com os princípios constitucionais que regem a Administração Pública. A denúncia deve conter um relato completo do assunto, se possível com documentos comprobatórios, bem como todas as informações que possam servir de subsídios para a análise do caso. Vale destacar que as denúncias devem ser acatadas como suposições até que sejam apuradas;

Sugestões: apresentação, por parte do demandante, de ideia ou proposta de aprimoramento dos serviços prestados pela UFRJ.

Elogio: reconhecimento ou satisfação sobre o serviço ou atendimento prestado pela UFRJ.

As manifestações recebidas por e-mail, correspondência ou atendimento presencial são cadastradas pela equipe da Ouvidoria no seu sistema informatizado. Após análise dos dados contidos na demanda, esta pode ser respondida diretamente pela Ouvidoria ou encaminhada ao gestor responsável pelo assunto, o que gera, pelo sistema, um prazo para o retorno de resposta.

A Ouvidoria-Geral orienta o gestor que a resposta, embora enviada por meio da Ouvidoria, deve ser elaborada para esclarecer ao demandante de forma clara, em linguagem de fácil compreensão, transparente e com os elementos necessários para o entendimento e discernimento do cidadão quanto à matéria apresentada, inclusive, quando necessário, deve conter, entre outras informações, endereço, e-mail e telefone do setor que poderá atender o cidadão.

A Ouvidoria-Geral da UFRJ é instrumento de participação direta da comunidade interna e externa à Universidade e ao mesmo tempo ferramenta de gestão. Tem demonstrado ser uma excelente ferramenta para a humanização dos serviços da UFRJ, contribuindo para mitigar o déficit de civilidade, de cidadania, de comunicação e de conhecimento. Atua, também, na mediação de conflitos e, nesse sentido, tem evitado a judicialização de muitas demandas, além de proporcionar a possibilidade de pacificação dos demandantes que nos procuram e apresentam problemas de relações interpessoais nesse ambiente universitário.

A partir das demandas que recebe, faz um diagnóstico de situação, identifica os gargalos, e propõe mudanças que se traduzem em recomendações aos gestores para a adoção e promoção de políticas públicas na UFRJ de diversas naturezas, visando a eficiência e o aperfeiçoamento contínuo dos serviços da Universidade. Tais recomendações são publicadas, periodicamente, no portal da Ouvidoria-Geral da UFRJ, www.ouvidoria.ufrj.br. A Ouvidoria-Geral da UFRJ desenvolve práticas pedagógicas com base no dever da solidariedade, na escuta empática e inclusiva, trabalha para promover a transformação da informação em conhecimento de modo a empoderar o cidadão pelo conhecimento.

Normalmente, uma vez por mês, a Ouvidoria realiza levantamento das manifestações que aguardam resposta dos gestores e solicita, por e-mail, as respostas destas demandas que ainda não foram atendidas.

Destacamos algumas ações e atividades realizadas, em 2013, tais como, a edição do Boletim Eletrônico da Ouvidoria-Geral da UFRJ, vide www.ouvidoria.ufrj.br ; fomos nomeados pelo Reitor da UFRJ para coordenarmos um Grupo de Trabalho cuja atribuição foi, com base no comando do Decreto Presidencial n 6932/2009, a de elaborar e tornar pública a Carta de Serviços ao Cidadão das Unidades Hospitalares da UFRJ, que, atualmente, pode ser acessada pelo portal <http://cartadeservicos.ufrj.br> . Esse portal se traduziu em inovação, por reunir as informações de acesso às unidades hospitalares da UFRJ, a missão, atribuição e valores de cada uma, e é fruto de uma pareceria da Ouvidoria-Geral da UFRJ com a Superintendência Geral de Tecnologia da Informação e Comunicação da UFRJ /SUPERTIC), elaboramos a Carta de Serviços ao Cidadão da Ouvidoria-Geral da UFRJ que pode ser acessada pelo seguinte endereço eletrônico http://www.ouvidoria.ufrj.br/images/stories/Ouvidoria/CartaServicos/CSC_Ouvidoria.pdf Integramos o Grupo Técnico de Diagnósticos dos Hospitais Universitários por decisão do Conselho Universitário da UFRJ.

MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS EM 2013 NA OUVIDORIA-GERAL DA UFRJ:

JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
275	234	265	382	180	231	244	199	171	155	145	114

TOTAL: 2595

MEIOS DE ACESSO:

SITE (www.ouvidoria.ufrj.br) : 1.832

E-MAIL (ouvidoria@ouvidoria.ufrj.br) : 753

OUTROS: 10

TIPOS DE MANIFESTANTES:

COMUNIDADE INTERNA: 1.177

COMUNIDADE EXTERNA: 879

OUTROS: 539

IDENTIFICAÇÃO DA MANIFESTAÇÃO:

ABERTA: 1.877



SIGILOSA: 328

ANÔNIMA: 390

ASSUNTOS :

Acesso: 449

Assistência à Saúde: 64

Administração: 570

Diversos: 124

Graduação: 495

Infraestrutura: 356

Pós-Graduação: 114

Relações Interpessoais: 349

Serviços: 33

Outros: 41

ÓRGÃOS E SETORES DA UFRJ DEMANDADOS:

CCJE: 137

CCMN: 154

CCS: 372

CFCH: 214

CT: 198

FCC: 13

Administração Central: 1.335

Outros: 18

Abaixo apresentamos os dados relativos ao Serviço de Informação ao Cidadão da UFRJ, de acordo com a determinação da Lei de Acesso à Informação (www.acessoinformacao.gov.br/sistema).

SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO: SIC-UFRJ

SIC	2012 (16/MAI A DEZ)	2013 (JAN/DEZ)	TOTAL
PEDIDOS	164	232	396
RECURSO 1ª INSTÂNCIA	16	19	35
RECURSO 2ª INSTÂNCIA	5	3	8
RECURSO CGU	1	1	2
RECLAMAÇÃO	0	0	0

Tempo médio de resposta: 4 dias