



Outubro de 2013

ANO 2 • Nº4

Leia nesta edição:

Página

- 2** APRESENTAÇÃO
EXEMPLO DE BOAS PRÁTICAS NA UFRJ
-
- 3** RESTAURANTE UNIVERSITÁRIO
LINHA DE ÔNIBUS 485
INCLUSÃO DE NOME SOCIAL AOS SERVIDORES TRAVESTIS
E TRANSEXUAIS DA UFRJ
-
- 4** MANUTENÇÃO DOS ELEVADORES
-
- 5** RECOMENDAÇÕES DA OUVIDORIA
TREINAMENTO SISOUVIDOR EM BRASÍLIA
-
- 6** SEMINÁRIO “OUVIDORIA PÚBLICA: PARTICIPAÇÃO SOCIAL
E GESTÃO PÚBLICA”
I SEMINÁRIO DE OUVIDORIAS HOSPITALARES EM PORTO ALEGRE
RECOMENDAÇÕES DA OUVIDORIA À PR-1
-
- 7** SEGURANÇA NA FND
ESTATÍSTICAS DA OUVIDORIA
-
- 8** GALERIA DE FOTOS
DADOS DO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO – SIC/UFRJ
ARTIGO DE OPINIÃO: “SABER OUVIR TRANSFORMA E FAZ BEM”



APRESENTAÇÃO

A Declaração dos Direitos do Homem e do Cidadão, de 1789, em seu artigo 15, assevera verbis, “a sociedade tem o direito de pedir contas a todo agente público pela sua administração”. A Constituição da República Federativa do Brasil, de 1988, também, assegura esse direito e, vai além, permite que o cidadão avalie a prestação do serviço público e, conseqüentemente, contribua para o seu aperfeiçoamento.

Essa é uma das razões de existir da Ouvidoria, como instrumento da democracia participativa e ferramenta de gestão, e, ainda, remédio constitucional para combater a apatia e promover a inclusão social. A Ouvidoria rompe com os paradigmas do segredo da informação na administração pública e promove um círculo virtuoso, destacando-se, dentre os seus princípios básicos de atuação, a responsabilidade ética, a transparência, a imparcialidade, a equidade, de modo a se concretizarem os fundamentos republicanos da soberania, da cidadania e da defesa da dignidade humana.

A Ouvidoria está inserida no campo dos direitos humanos, dos direitos de solidariedade e de fraternidade, e, de acordo com Hannah Arendt, “o paradoxo fundamental dos direitos humanos é que eles são os primeiros direitos adquiridos pelo indivíduo. Entretanto, para que sejam incorporados ao seu patrimônio pressupõem, para poder existir, um direito anterior, que é o direito de pertencer a uma comunidade, pois sem participação em uma comunidade não se alcança a dignidade humana”.

Vivemos um momento de participação intensa no Brasil, em que as pessoas estão dando voz aos seus anseios, materializando a sua condição de pertencimento a uma sociedade, a uma comunidade, as pessoas estão nas ruas exercendo os seus direitos de exigir “hospitais e escolas padrão FIFA”, lembrando que “sociedade muda não muda” e que é preciso “menos eu e mais nós”, pedindo “desculpas pelos transtornos pois estamos mudando o Brasil” e, é nessa oportunidade, que, mais uma vez, lembramos as palavras do nosso querido e eterno educador Paulo Freire ao assegurar que precisamos “Ouvir e escutar para transformar” e diz mais, “(...) o processo de transformação é estético, ético,

político e cognoscitivo. Implica que eu devo conhecer cada vez mais, não somente o objeto que eu quero transformar, mas as razões pelas quais eu devo transformá-lo, as finalidades pelas quais eu devo transformá-lo. Isto implica também que eu preciso conhecer algo mais além do próprio objeto. Então, tudo isso significa um exercício crítico de percepção do mundo; uma lucidez e não uma paixão pura, que também deve existir, porque é com meu corpo inteiro que eu vou à luta pela transformação: é com minha paixão, com meu desejo, com minha frustração, com meus medos, etc, etc, mas também com meu saber.”.

É com muita satisfação que apresentamos o nosso boletim com as notícias de algumas ações e atividades que promovemos interna e externamente, de modo a difundir a importância da Ouvidoria numa Universidade comprometida com a transformação da sociedade, com a construção do bem-comum para torná-la permanentemente, mais inclusiva e democrática.

Venha nos visitar, será um prazer ouvir você e dar voz aos seus anseios!

Cristina Ayoub Riche
Ouvidora-Geral da UFRJ

EXEMPLO DE BOAS PRÁTICAS NA UFRJ

A Ouvidoria-Geral da UFRJ inaugura um espaço destinado para divulgar as boas práticas adotadas pelos gestores da UFRJ, que visam o aperfeiçoamento dos serviços prestados pelas unidades acadêmicas e órgãos suplementares e administrativos.

É com muita alegria que damos notícia das boas práticas na Escola Politécnica. Coordenado pelo Prof. Ericksson Rocha e Almendra, diretor da Escola Politécnica da UFRJ, a Seção de Administração da Sede (SAS) da Escola Politécnica deu início à operação de um novo sistema de atendimento a demandas de sua responsabilidade.

No portal, www.poli.ufrj.br, acessando a “Adm. Sede”, nas abas superiores, será possível a qualquer membro da comunidade, utilizando um endereço no domínio poli.ufrj.br, fazer solicitações de troca de lâmpadas, carteiras quebradas, ar condicionado etc.



O sistema permite o acompanhamento da solicitação feita, através de um número, o que possibilita saber o seu andamento, cobrar o atendimento e reclamar. O sistema foi todo desenvolvido pelo Setor de Tecnologia da Informação, STI.

Muitas das demandas feitas são fruto de engano por serem de responsabilidade de outros órgãos, como a decania. Nesses casos, a solicitação feita será encaminhada pelo SAS para o setor responsável. Tudo isso será registrado no sistema, permitindo a todos o seu acompanhamento.

De um modo geral, a Escola Politécnica é responsável por tudo existente em suas áreas internas: salas de aulas, LIG's, Departamentos, etc. A Decania (www.ct.ufrj.br) é responsável pelas áreas comuns, corredores, biblioteca, estacionamento, banheiros públicos etc. Já a Prefeitura da Cidade Universitária (www.pu.ufrj.br) é responsável pelas ruas e avenidas, sua iluminação e asfalto, jardins, acessos e segurança.

RESTAURANTE UNIVERSITÁRIO

A partir do segundo semestre de 2013, os restaurantes universitários (Letras, Centro de Tecnologia e Central; localizados no campus Fundão) passaram a funcionar, também, aos sábados e domingos, nos horários de almoço e jantar. Essa novidade foi muito bem recebida por alunos que moram no Alojamento e na Vila Residencial. Essa era uma recomendação da Ouvidoria-Geral à Reitoria da UFRJ, proposta com base nas manifestações recebidas internamente.

O cardápio eletrônico hoje é uma realidade que surgiu de uma sugestão da Ouvidoria-Geral e é muito importante para os usuários conhecerem, com antecedência, os produtos que serão oferecidos e verificarem se o cardápio vem sendo seguido com regularidade. Caso isso não ocorra, pedimos que façam, no portal da Ouvidoria (www.ouvidoria.ufrj.br), uma manifestação a respeito.

O cardápio semanal pode ser visualizado no endereço eletrônico:

www.nutricao.ufrj.br/cardapio.htm

LINHA DE ÔNIBUS 485

A Ouvidora-Geral da UFRJ Cristina Riche, em virtude dos últimos episódios com a linha de ônibus 485, um deles retratado em vídeo no *Youtube*, que serve a Cidade Universitária e, ainda, considerando as inúmeras reclamações telefônicas recebidas na Ouvidoria-Geral relativas à inadequada prestação desse serviço de transporte, essencial, para os usuários que estudam e trabalham no Fundão, propôs que o Conselho Superior de Coordenação Executiva (CSCE) aprovasse uma nota cobrando a melhoria desse serviço à Prefeitura do RJ e, conseqüentemente, à Secretaria Municipal de Transportes.

O CSCE, por unanimidade, resolveu reforçar os termos da correspondência já enviada à Secretaria Municipal de Transportes pela Ouvidoria-Geral da UFRJ (Carta nº 008/2013) cobrando uma melhoria efetiva na prestação desse serviço, notadamente, da linha 485.

INCLUSÃO DE NOME SOCIAL AOS SERVIDORES TRAVESTIS E TRANSEXUAIS DA UFRJ

Em 29 de maio de 2013, a Ouvidoria enviou ao Reitor uma minuta normativa, abaixo transcrita, que está sendo analisada e será submetida ao CONSUNI:

INSTRUÇÃO NORMATIVA N. DE 2013

Dispõe sobre o uso do nome social por travestis e transexuais para fins de inscrição no concurso vestibular e nos registros acadêmicos no âmbito da Universidade Federal do Rio de Janeiro e dá outras providências.

O Reitor da Universidade Federal do Rio de Janeiro, no uso de suas atribuições e da autonomia universitária ditada no art. 207 da Constituição da República Federativa do Brasil (CRFB), considerando:

- o artigo 1º, da Constituição da República Federativa do Brasil (CRFB), de 1988, que estabelece como fundamentos republicanos a cidadania e a dignidade da pessoa humana;
- o artigo 5º da CRFB que estabelece que todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza;
- o disposto no inciso I do artigo 206 da CRFB que garante a igualdade de condições de acesso e permanência no ensino;
- a necessidade de garantir o ingresso, a permanência e o bom desempenho de todos no processo de escolarização e de educação em respeito aos Direitos Humanos, à pluralidade e à dignidade humana;
- que o nome social não se confunde com o nome civil e que o intuito da presente Instrução Normativa é o de assegurar o uso do nome pelo qual, em seu meio social, o cidadão/a



cidadã travesti ou transexual se identifica e é identificado (a), ou seja, o nome social, sem interferir ou promover qualquer alteração no seu registro;

RESOLVE:

Art 1.º Fica assegurada a possibilidade de uso do nome social aos travestis e transexuais nos registros, documentos e atos da vida acadêmica, na forma disciplinada por esta Instrução Normativa.

Parágrafo único: Para fins do disposto nesta Resolução Normativa, entende-se por nome social o nome adotado pela pessoa, pelo qual se identifica e é identificada na comunidade.

Art. 2.º O interessado/a interessada poderá requerer, por escrito, a inclusão do seu nome social no ato de inscrição no vestibular, de matrícula ou, a qualquer momento, no decorrer do ano letivo.

§ 1.º Em se tratando de menores de dezoito anos, a inclusão do nome social deverá ser requerida mediante a apresentação de autorização, por escrito, dos pais ou responsáveis legais.

§ 2.º A solicitação de inclusão do nome social na lista de chamada no decorrer do semestre letivo será atendida no semestre letivo subsequente.

Art. 3.º A solicitação de uso do nome social no ato de inscrição no vestibular ensejará:

- I – a inclusão do nome social do candidato nas listas de chamadas, juntamente com o nome civil;
- II – a chamada oral do candidato pelo nome social durante a realização das provas.

§ 1.º A Pró- Reitoria de Graduação incluirá informações sobre o uso do nome social no edital do vestibular, conforme disciplinado nesta Instrução Normativa.

§ 2.º Para fins de identificação dos candidatos inscritos e classificados no vestibular, a Pró- Reitoria de Graduação fará constar apenas o nome civil dos candidatos nas listagens oficiais.

Art 4.º O uso do nome social requerido pelo (a) aluno (a) constará nos diários de classe, históricos escolares, certificados, certidões, atestados e documentos similares e nas listas de chamada para controle da frequência às aulas, juntamente com o nome civil (ou acompanhado do nome civil).

§ 1.º Em documentos de uso interno na Universidade, de visualização aberta ao público, relativos a listas de presença, de divulgação de notas ou de resultados de processos seletivos ou similares, somente será registrado o nome social, juntamente com o número de registro acadêmico, para a identificação do aluno.

§ 2.º Nos documentos de identificação estudantil, no endereço de correio eletrônico e nome de usuário em sistemas de informática, constará apenas o nome social.

§ 3.º Nos diplomas e certificados deverá constar apenas o nome civil.

§ 4.º Para fins de comprovação da frequência às aulas, a chamada do aluno transexual ou travesti será realizada mediante o uso do nome social, sem menção ao nome civil.

Art 5.º Na solenidade de colação de grau, a outorga de grau será realizada mediante o uso do nome social, sem menção ao nome civil, devendo constar da respectiva ata o nome civil e o nome social.

Parágrafo único: Aplica-se o disposto na parte inicial do caput deste artigo às solenidades de entrega de certificados, premiações e congêneres.

Art 6.º Esta Instrução Normativa entrará em vigor na data da sua publicação no Boletim Oficial da UFRJ.

A Pró-Reitoria de Pessoal já acatou a sugestão da Ouvidoria-Geral da UFRJ em relação à inclusão do nome social de travestis e transexuais nos Registros de Servidores Públicos Federais na UFRJ. Foi recomendada, também, a adoção de uma resolução que contempla os docentes e os técnicos da UFRJ.

O nome social é aquele pelo qual somos identificados pela sociedade e, sendo assim, algumas medidas como a identificação funcional de uso interno (crachá), endereço de correio eletrônico e nomes de usuário em sistemas de informática, poderão ser utilizados mediante requerimento da pessoa interessada.

A Orientação Normativa sobre essa matéria poderá ser encontrada no Boletim da UFRJ nº36 – 05 de setembro de 2013, página 17.

www.ufrj.br/docs/boletim/2013/36-2013.pdf.

MANUTENÇÃO DOS ELEVADORES

Apresentamos abaixo o informe da Pró-Reitora de Gestão e Governança da UFRJ, Araceli Cristina de S. Ferreira, sobre os elevadores situados no prédio da Reitoria, que vêm apresentando má conservação e têm sido frequente assunto nas manifestações à Ouvidoria.

“A Pró-Reitoria de Gestão e Governança – PR-6 vem informar à comunidade do Prédio da Reitoria, que reconhece as dificuldades enfrentadas pelos usuários dos elevadores de nossos elevadores.

Desde 2012 estamos buscando uma solução para o problema, que apresentou dificuldades além das esperadas. Esses elevadores tem tido manutenção constante, prestada pela empresa Ideal Elevadores. No entanto, apenas a manutenção não se mostrou suficiente para o seu pleno funcionamento. Identificou-se a necessidade de outro tipo de ação que poderia ser a troca de todos os elevadores ou sua modernização. Dado que a UFRJ não tem em seus quadros nenhum especialista em elevadores, ainda em 2012, buscamos a contratação de um especialista na elaboração de projeto para modernizá-los ou substituí-los, mas, naquele momento, nenhum projeto consistente com



nossas necessidades foi apresentado pelos engenheiros contatados.

Agora em 2013, em ação conjunta com o Centro de Letras e Artes – CLA conseguimos contratar um especialista que analisou as condições dos elevadores e nos assessorou na questão, indicando que a melhor solução seria a modernização dos mesmos. Dessa forma, foi constituído o processo 014200/2013-66, visando efetuar procedimento licitatório para a modernização de nossos elevadores, que está em fase de levantamento de custos. Informamos, ainda, que esse processo de licitação foi aberto antes do pronunciamento feito pela comunidade através de abaixo assinado que nos foi encaminhado.”.

RECOMENDAÇÕES DA OUVIDORIA

As manifestações de membros da comunidade universitária recebidas na Ouvidoria-Geral são essenciais contribuições para a confecção de diagnóstico de situação, além de se traduzirem como meio propositivo para o aprimoramento dos serviços da UFRJ. A Ouvidoria tem como missão transformar a cultura da reclamação em cultura de participação.

No rol de recomendações 2013 são apresentadas algumas questões já abordadas pelo Boletim da Ouvidoria, como a “publicação no portal eletrônico da Prefeitura Universitária e da UFRJ de orientações pertinentes às vítimas de ataques de cães na UFRJ e como devem proceder” e “confecção da Carta de Serviços ao Cidadão para as Ouvidorias das Unidades Hospitalares da UFRJ”.

Dentre as outras recomendações deste ano, estão:

- publicação no portal da UFRJ do relatório da Comissão Própria de Avaliação da UFRJ;
- abertura de estágio no SIBi para alunos do curso de Conservação e Restauração da EBA;
- difusão e fortalecimento institucional das COAA's - Comissão de Orientação e Acompanhamento Acadêmico;
- adoção de mecanismos de prevenção quanto ao uso indevido da logomarca da UFRJ;
- adequação de espaço adequado para descanso dos empregados terceirizados;
- adoção de medidas de inteligência sugeridas pela comunidade universitária visando à promoção de debate interno sobre segurança na UFRJ;
- elaboração de nota de alerta a todos os alunos da UFRJ sobre o tráfico de pessoas;

- adoção de medidas pedagógicas permanentes que contribuam para assegurar a confidencialidade e o respeito aos dados individuais dos pacientes das Unidades Hospitalares da UFRJ;

- registrar no edital de apoio a projetos de alunos que a utilização dos recursos aprovados não deverá contemplar item relativo aos trotes em festa de recepção de calouros;

- ampla divulgação, em portal eletrônico e também, fisicamente, com uma placa de aviso no local, do horário de funcionamento de protocolos, secretarias, bibliotecas, departamentos, divisões, seções das Unidades da UFRJ;

As recomendações foram compiladas, desde 2009, e você encontrará um arquivo com todas as recomendações no seguinte endereço eletrônico:

www.ouvidoria.ufrj.br/index.php/recomendacoes

TREINAMENTO SISOUVIDOR EM BRASÍLIA

Nossa Ouvidoria-Geral foi convidada pela Ouvidoria do Servidor do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão para participar do treinamento do sistema SISOUvidor, no dia 8 de agosto de 2013. O assessor da Ouvidoria-Geral Antonio Nascimento esteve presente a esse evento, em Brasília.

A Ouvidoria do Servidor é um canal de comunicação, que possui como foco o servidor público federal, propiciando sua interlocução com a política de recursos humanos e a relação com a unidade de Recursos Humanos de seu próprio órgão. Ela coloca à disposição de todos, um Portal que ratifica o comprometimento em: realizar ações que valorizem o servidor público federal civil; participar da consolidação da Democratização das Relações de Trabalho e assim, colaborar com a melhoria dos serviços públicos prestados ao povo brasileiro.

Este Portal (www.ouvidoriadoservidor.gov.br/ouvidoriaMP) possibilita ao servidor público, a busca por informações mais recentes referentes às atividades desta Ouvidoria, legislações pertinentes a sua vida funcional, links com outros sítios governamentais e, principalmente, o envio de mensagens (elogios, reclamações, sugestões, solicitações, informações e denúncias).



SEMINÁRIO “OUVIDORIA PÚBLICA: PARTICIPAÇÃO SOCIAL E GESTÃO PÚBLICA”

O seminário “Ouvidoria Pública: Participação Social e Gestão Pública” ocorreu nos dias 20 e 21 de agosto e foi organizado pela Ouvidoria da Anatel, em parceria com a Ouvidoria-Geral da União e a Secretária-Geral da Presidência da República.

A Ouvidora-Geral da UFRJ, Prof.^a Cristina Riche, foi palestrante no dia 20, no painel “Participação social na Gestão Pública”, com um debate reflexivo sobre a natureza jurídica do Ouvidor e o seu papel de prevenção de conflitos de ordem jurídica e administrativa. Cristina Riche discorreu sobre a importância dos ouvidores públicos conhecerem as técnicas da mediação de conflitos, capacitando-se nesse aspecto para aplicá-las no seu trabalho cotidiano. Neste mesmo dia, foi apresentado o que é a Participação Social, a proposta de Participação Social no âmbito do Governo Federal, o papel das Ouvidorias nesta e quais diretrizes são apropriadas para potencializar os serviços prestados pelas ouvidorias à sociedade.



Eis os objetivos propostos para o evento: fomentar o debate sobre participação social na gestão pública; difundir as funções de uma Ouvidoria Pública para o público interno das Agências e órgãos reguladores, e sensibilizar sobre a importância e relevância dos espaços de interação com a sociedade na Administração Pública.

I SEMINÁRIO DE OUVIDORIAS HOSPITALARES EM PORTO ALEGRE

No dia 21 de agosto, a Prof.^a Cristina Riche participou do I Seminário Brasileiro de Ouvidorias Hospitalares do Sistema Nacional de Ouvidorias onde proferiu a palestra “Ouvir e escutar para transformar”. O evento, promovido pela Ouvidoria do Grupo Hospitalar Conceição (GHC) em parceria com o Departamento de Ouvidoria-Geral do SUS (DOGES), teve como objetivo o intercâmbio de experiências entre as instituições e unidades hospitalares, de 22 estados brasileiros, em prol da qualidade no atendimento prestado ao cidadão.



Na oportunidade, a Ouvidora-Geral da UFRJ apresentou o portal eletrônico da Carta de Serviços das Unidades Hospitalares da UFRJ (www.cartadeservicos.ufrj.br), uma inovação social.

RECOMENDAÇÕES DA OUVIDORIA À PR-1

A Ouvidoria-Geral enviou Memorandos à Pró-Reitora de Graduação (PR-1) no sentido de fazer valer os direitos humanos e direitos universitários dos alunos da UFRJ.

Dentre esses direitos, destacam-se o de ter concessão de vista e revisão de prova, autorizadas pelos docentes responsáveis pelas disciplinas.

Outra recomendação importante trata do uso adequado das mídias eletrônicas da UFRJ, como por exemplo, o SIGA, que deve ser utilizado para difusão de assuntos acadêmicos.

Nova recomendação refere-se à necessidade de melhorar a comunicação entre a Coordenação do Programa Ciência sem Fronteiras e as coordenações dos cursos e,



consequentemente, dos alunos interessados em participar dele. Através do www.csf.ufrj.br é possível conhecer melhor o programa, acessar as perguntas mais frequentes e conhecer os editais.

Em resposta às questões acima apresentadas, a Pró-Reitoria de Graduação informou já ter adotado as medidas cabíveis para a solução dos problemas apontados pela Ouvidoria.

SEGURANÇA NA FND

Muitos foram os alunos que sofreram assaltos e têm medo dos infratores que rondam as imediações da Faculdade Nacional de Direito (FND). Foi notada uma evasão de alunos nas aulas do turno diurno e noturno.

Em virtude das recorrentes manifestações de insatisfação, por parte de alunos da FND, em relação à falta de segurança nas redondezas, a Ouvidora-Geral da UFRJ, Prof.^a Cristina Riche, enviou uma carta ao Ouvidor da Polícia do Estado do Rio de Janeiro, Dr. Luiz Sérgio Wigderowitz, relatando algumas dessas manifestações e solicitando uma atenção especial a elas.

No dia 16 de outubro, recebemos a seguinte resposta por parte do Dr. Luiz Sérgio:

“Cumprimentando, em resposta ao e-mail enviado a esta Ouvidoria da Polícia em 09/10/2013, foi confeccionado o Protocolo nº2435-13. Após ter tomado ciência do fato, remeti o histórico através de ofício ao Cmt. do 5º BPM solicitando o conhecimento e adoção das medidas pertinentes.

Outrossim, nos colocamos à disposição através do endereço e telefone abaixo, nos horários de 09:00 às 17:00 horas, para quaisquer dúvidas ou esclarecimentos que se fizerem necessários.

Av. Presidente Vargas, 817/11º - Centro - RJ

CEP: 20.071-004

Tel.: (21) 2332-6162 / 6165

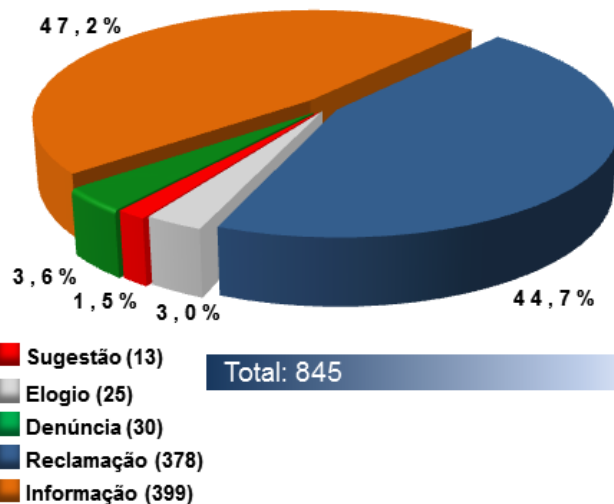
E-mail: ouvidoriadapolicia@proderj.rj.gov.br”

Portanto, recomendamos que a comunidade da FND passe a enviar as suas manifestações, também para a Ouvidoria da Polícia, para dar ciência e cobrar a adoção de medidas de segurança naquele local durante a noite. Sugestões como melhorar a iluminação local, ocupar com atividades culturais e sociais o Campo de Santana, ampliar a vigilância local, ampliam a sensação de segurança.

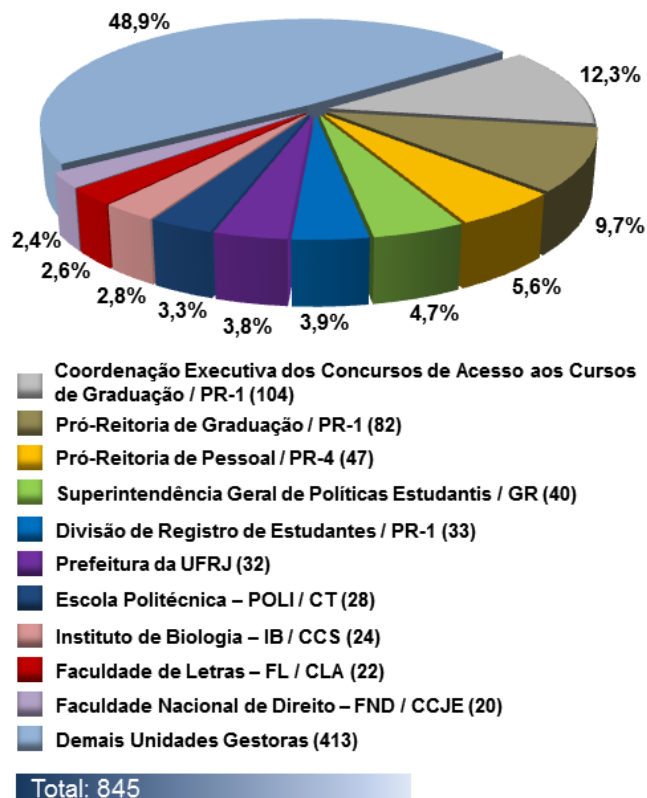
ESTATÍSTICAS DA OUVIDORIA

No período de Junho de 2013 a Setembro de 2013 a Ouvidoria recebeu um total de **845** manifestações de acordo com o gráfico abaixo.

Classificação das manifestações
de 01/06/2013 a 30/09/2013



Manifestações por Unidades da UFRJ
de 01/06/2013 a 30/09/2013





GALERIA DE FOTOS



Nos dias 15 e 16 de agosto, a Prof.ª Cristina Riche participou do curso ministrado por Joseph Folger “Fundamentos, objetivos y práctica de la mediación transformativa”, no Auditório del Colegio de Escribanos de la C.A.B.A em Buenos Aires, Argentina.



Palestra intitulada “Direitos e deveres humanos: a importância da conduta ética para a construção da felicidade como direito humano”, ministrada pelo Dr. Modesto da Silveira aos alunos da disciplina de Ética no curso GPDES, realizada no dia 16 de outubro no auditório do IPPUR.



A jornalista Helena Duncan fala para os alunos da disciplina Ética do Setor público no curso GPDES na UFRJ, no dia 18 de outubro, sobre Ética na Internet.

DADOS DO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO – SIC/UFRJ

Na tabela a seguir apresentamos os números de pedidos de informação ao SIC/UFRJ, desde o início de sua implementação, em maio de 2012, até o mês de setembro deste ano.

SIC/UFRJ	2012 (16 de maio a dezembro)	2013 (janeiro a setembro)	Total
Pedidos	164	184	348
Recursos 1ª Instância	16	15	31
Recursos 2ª Instância	5	2	7
Recursos CGU	1	1	2
Reclamações	0	0	0

Obs.: dados extraídos em 11/10/2013.

ARTIGO DE OPINIÃO:

“SABER OUVIR TRANSFORMA E FAZ BEM”

Ouvidorias são, ao mesmo tempo, instrumento de gestão e de participação. Recebem reclamações, sugestões, demandas por informações.

A Resolução Normativa 323, da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), publicada em abril, determina que operadoras de planos privados de saúde criem ouvidorias para receber reclamações, dúvidas e sugestões de usuários. Elas também deverão disponibilizar canais de contato específicos e protocolos de atendimento, com prazo para apresentar respostas.

A medida vem para diminuir o descontentamento dos usuários de planos de saúde e aprimorar o relacionamento entre empresas e beneficiários, assegurando a estrita observância das normas legais e regulamentares relativas aos direitos dos cidadãos.

Ao criar uma arena diferenciada para a prevenção de conflitos e aprimoramento de serviços, deve-se atentar para não frustrar duplamente os cidadãos. O grande desafio dos planos de saúde será resolver impasses de forma ágil, sem deixar de lado princípios como ética, urbanidade e transparência, com o uso de linguagem adequada ao interlocutor.



Nesse cenário, a Ouvidoria da ANS vai desempenhar papel de grande relevância, acompanhando a implementação dos serviços e avaliando seu desempenho.

Ouvidorias são, ao mesmo tempo, instrumento de gestão e de participação. Recebem reclamações, sugestões, demandas por informações. Não raro, o problema de um indivíduo serve de referência para uma questão coletiva. Dos futuros ouvidores esperamos atitude respeitosa, amorosa, criativa, agregadora e que percebam que a função, mesmo em empresa privada, é pública.

A ouvidoria deve fazer a diferença dentro da empresa, prezar pelo instante de escuta empática, um momento em que se permita ao outro falar. Isso pode resolver toda uma vida.

CRISTINA AYOUB RICHE é professora do Núcleo de Estudos de Pesquisas Públicas em Direitos Humanos da UFRJ e Ouvidora-Geral da UFRJ

Publicado originalmente no jornal O Dia, dia 13 de outubro de 2013.

EQUIPE DA OUVIDORIA

Ouvidora-Geral da UFRJ:

Prof.ª Cristina Ayoub Riche
cristinariche@ouvidoria.ufrj.br

Assessores:

Antonio Cesar do Nascimento
antonionascimento@ouvidoria.ufrj.br

Nilza Maria de Mendonça
nilzamarca@ouvidoria.ufrj.br

Secretário:

Moisés Guanabara de Carvalho
guanabara@ouvidoria.ufrj.br

Estagiários:

Hugo do Val - hugodoval@ouvidoria.ufrj.br

Julia Terzi - julia@ouvidoria.ufrj.br

Sharon Caldeira - sharon@ouvidoria.ufrj.br

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 estatísticos sobre a Ouvidoria: Antonio Nascimento e Hugo do Val

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