

RELATÓRIO 2018

Relacionamento com a Sociedade

A Ouvidoria-Geral da Universidade Federal do Rio de Janeiro, localizada no Gabinete do Reitor, tem resguardada a sua autonomia e independência funcional, no âmbito de suas atribuições, é um espaço privilegiado de comunicação entre o cidadão e a instituição. Ela se articula com as áreas acadêmicas e administrativas da UFRJ, visando aprimorar o exercício dos direitos dos cidadãos que se relacionam com a Universidade e promover continuamente a defesa dos direitos humanos e universitários do seu corpo social, além de atuar para que se cultive uma cultura de paz e de harmonia, nas relações que se estabelecem no âmbito da UFRJ. Realiza um trabalho de orientação permanente sobre a legislação e procedimentos vigentes no âmbito da UFRJ ao público que a procura.

Foi instituída em razão da complexidade do sistema universitário, expressa pelas múltiplas atividades, pela diversidade e pluralidade de interesses envolvidos; em razão do compromisso institucional de proporcionar aos membros da comunidade, interna e externa à UFRJ, mais um mecanismo da democracia participativa que viabilize a defesa e a promoção dos direitos universitários e dos direitos humanos, no encaminhamento de suas manifestações à administração universitária; e, ainda, em razão da possibilidade de atuar pedagogicamente na prevenção e mediação de conflitos, com base, entre outros, nos princípios da ética, da transparência, da moralidade, da impessoalidade, da eficiência, da igualdade, da confiança, da economicidade, da boa-fé.

A missão da Ouvidoria-Geral da UFRJ é a de interpretar as demandas de forma sistêmica, para delas inferir eventuais oportunidades de melhoria dos serviços e, em nome desses, sugerir mudanças. Estimula iniciativas descentralizadas, voluntárias e efetivas de aprimoramento da máquina pública, dos profissionais e dos serviços prestados, implementadas a baixo custo, é, também, um instrumento de inclusão social, um instituto que se traduz em uma verdadeira inovação social.

Ela é um órgão de natureza mediadora, sem caráter administrativo, deliberativo, executivo, judicativo e exerce suas funções junto às unidades acadêmicas, unidades suplementares, centros universitários e órgãos da administração da UFRJ, para o alcance de suas finalidades.

A Ouvidoria não substitui o fale conosco, as associações, as representações, os sindicatos. Ela é mais um canal de interlocução que visa garantir os direitos do cidadão. Para a Ouvidoria toda manifestação é importante. Seu papel institucional é o de zelar pelo direito à manifestação e o direito de acesso à informação, como um dever institucional. A Ouvidoria é a voz do cidadão na UFRJ!

Atua no sentido de promover, pedagogicamente, uma mudança de cultura organizacional e, conseqüentemente, realiza trabalho de conscientização e sensibilização dos servidores, nos diversos níveis da Instituição, sobre temáticas que reforcem a primazia do interesse público e o compromisso com a responsabilidade social. A Ouvidoria sinaliza que a alta administração da Universidade está comprometida com a possibilidade de mitigar o déficit de cidadania, com a transparência administrativa, com a eficiência, com a ética e com a efetividade dos direitos.

A UFRJ, verdadeiro agente de transformação da sociedade, ao cuidar do desenvolvimento, da produção e da difusão do conhecimento, do futuro do país, da defesa da soberania nacional, da formação do cidadão, conta com a Ouvidoria, também, para a valorização da cidadania, dos direitos humanos, para a valorização das pessoas com deficiência e pessoas vulneráveis, conseqüentemente, para a consolidação do processo democrático e aprimoramento do controle social.

A Ouvidoria -Geral da UFRJ é um canal de comunicação entre o cidadão e a Instituição. Tem a atribuição de receber, examinar e encaminhar, aos setores competentes e responsáveis, as manifestações que se traduzem em sugestões, pedidos de informação, dúvidas, reclamações, elogios e denúncias recebidas, tanto interna como externamente. A Ouvidoria foi criada com base na Constituição Federal de 1988, que 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 das reclamações dos cidadãos “relativas à prestação de serviços públicos”. Atualmente, a Lei de n 13.460/ 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, serve de referência para a atuação das Ouvidorias Públicas.

Atua, pedagogicamente, para combater qualquer ato de opressão ou de discriminação, no âmbito da UFRJ, no portal www.ouvidoria.ufrj.br é possível acessar as nossas recomendações que têm contribuído para a criação de políticas internas que tornem a UFRJ, mais acessível e inclusiva, uma delas, por exemplo, culminou com a criação do Fórum Permanente UFRJ Acessível e Inclusiva, que conta com a presença da Ouvidoria-Geral da UFRJ, em seu Grupo de Trabalho, para análise da legislação específica e nas suas reuniões plenárias.

No combate à discriminação e à violência contra a mulher, a Ouvidoria-Geral da UFRJ atua em parceria com o Centro de Referência da Mulher, do Núcleo de Estudos de Políticas Públicas em Direitos Humanos da UFRJ. Um dos objetivos da Ouvidoria consiste na promoção e defesa dos direitos de grupos vulneráveis ou discriminados, junto às várias instâncias acadêmicas e administrativas da UFRJ, suas recomendações sobre o assunto atestam seu compromisso com a edição de políticas públicas internas que viabilizam o pleno exercício da cidadania e valorizam a dignidade humana, como fundamentos republicanos.

A Ouvidoria-Geral da UFRJ, ao realizar a Ouvidoria Itinerante, tem atuado para a promoção do conhecimento e da inteligência sobre a Lei de Acesso à Informação, Lei 12.527/2011, e sua aplicação, no âmbito da UFRJ, e está apta a recepcionar o novo microsistema legal, Lei 13.460/2017, que trata da participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, além de promover palestras sobre programa de integridade *compliance* e sobre conflito de interesses (Lei 12.813/2013), em parceria com a CGU e a Ouvidoria-Geral da União.

Como a Ouvidoria é um órgão de natureza mediadora, também, estabelece parcerias, quando necessário, com o Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos (**Nupemec**), do Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro e com a Comissão de Mediação da OAB/RJ. Seu principal objetivo é atuar de forma isenta e independente, com caráter mediador, pedagógico e estratégico, ajudando a UFRJ a cumprir com efetividade a sua função social, a sua missão institucional. A atribuição de mediação de conflitos tem contribuído para mitigar e evitar a judicialização dos mesmos.

Canais de Acesso ao Cidadão

Os canais de acesso ao cidadão, disponibilizados pela Ouvidoria-Geral da UFRJ, são os seguintes:

Sítio eletrônico da Ouvidoria: www.ouvidoria.ufrj.br

Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (E-Ouv)

<https://sistema.ouvidorias.gov.br/publico/Manifestacao/RegistrarManifestacao.aspx?ReturnUrl=%2fManifestacao%2fGerenciarManifestacaoServidor.aspx>

Atendimento presencial (espontâneo ou previamente agendado pelo e-mail secouvidoria@reitoria.ufrj.br)

E-mail: ouvidoria@reitoria.ufrj.br

Telefones: (21) 3938-1619/1620 e WhatsApp (21) 997824462;

Por carta: Av. Pedro Calmon, nº 550, 2º andar, Cidade Universitária, Ilha do Fundão, Rio de Janeiro – RJ , CEP 21.941-901 .

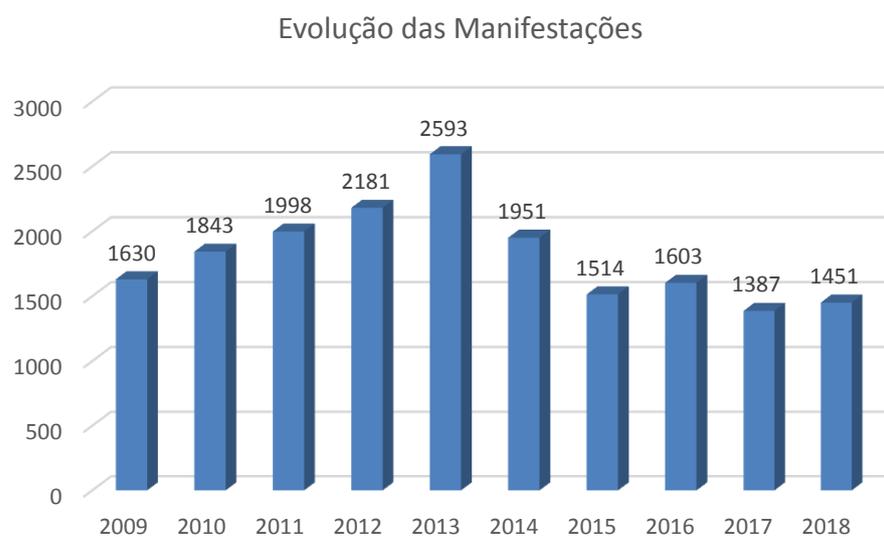
Importante ressaltar que as manifestações recebidas, por e-mail ou por carta, são cadastradas no sistema da Ouvidoria. Os manifestantes que entram em contato por telefone são orientados a acessarem o sistema da Ouvidoria ou o E-Ouv.

A Ouvidoria, por telefone, presta um serviço à UFRJ, como um “call center”, o que não é, entretanto, de sua responsabilidade, pois foge ao seu escopo principal, qual seja, o de fornecer cotidianamente telefones, e-mails e informações de cursos de graduação e de pós-graduação, já que várias páginas eletrônicas da UFRJ não possuem tais informações. Fazemos isso, porque entendemos que, desta forma, contribuímos para diminuir o incômodo e a insatisfação daqueles que procuram a UFRJ e não são atendidos prontamente e, ao mesmo tempo, identificamos os gargalos comunicacionais e cobramos dos gestores as mudanças necessárias. Entendemos que o primeiro atendimento certo é fundamental para estabelecer uma relação de acolhimento, de respeito e de boa-fé e de confiança entre as partes.

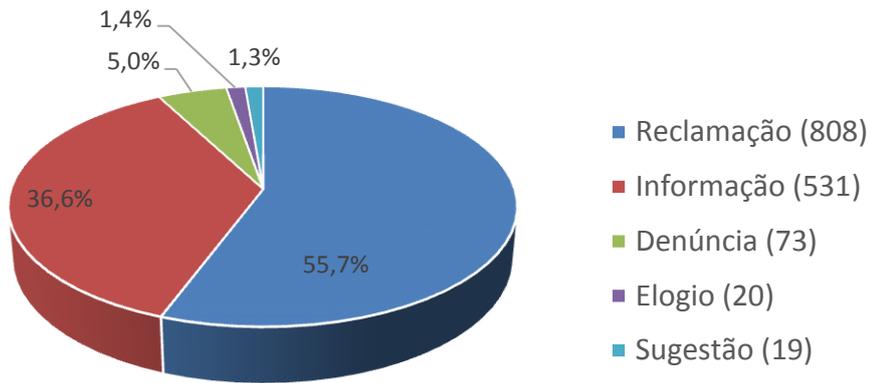
A Ouvidoria-Geral, desde a implantação da Lei de Acesso à Informação, até fevereiro de 2017, monitorou as páginas da UFRJ com o intuito de que as informações, que se traduzissem em transparência ativa, conforme determina a LAI, estivessem ali contidas.

Estatísticas da Ouvidoria em 2018

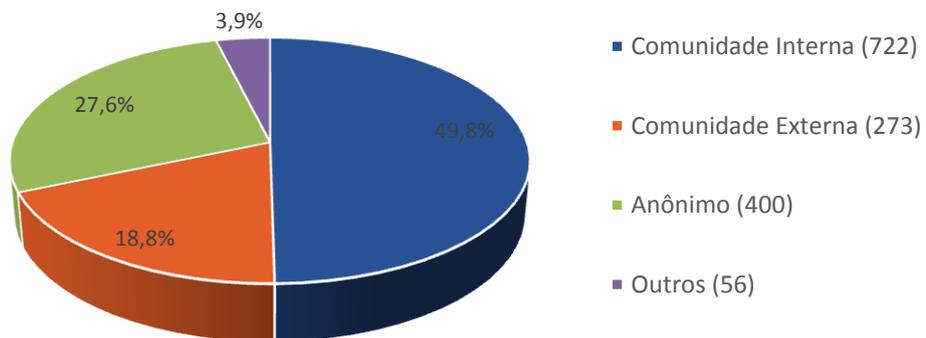
A Ouvidoria, com base nos cadastros das manifestações em 2018, apresenta os seguintes dados extraídos do sistema informatizado da Ouvidoria-Geral:



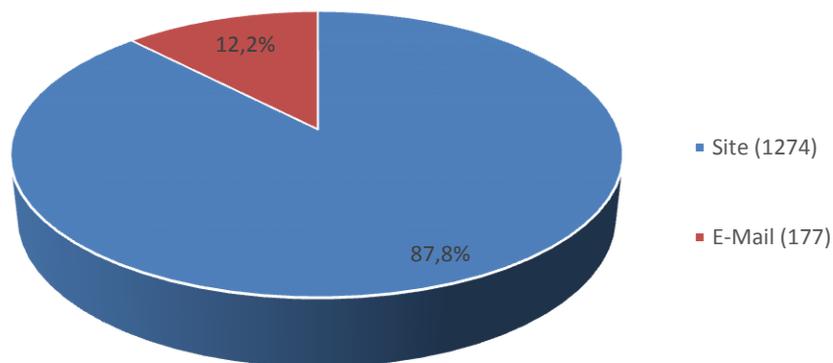
Classificação das Manifestações



Tipo de Manifestantes



Forma de Recebimento das Manifestações

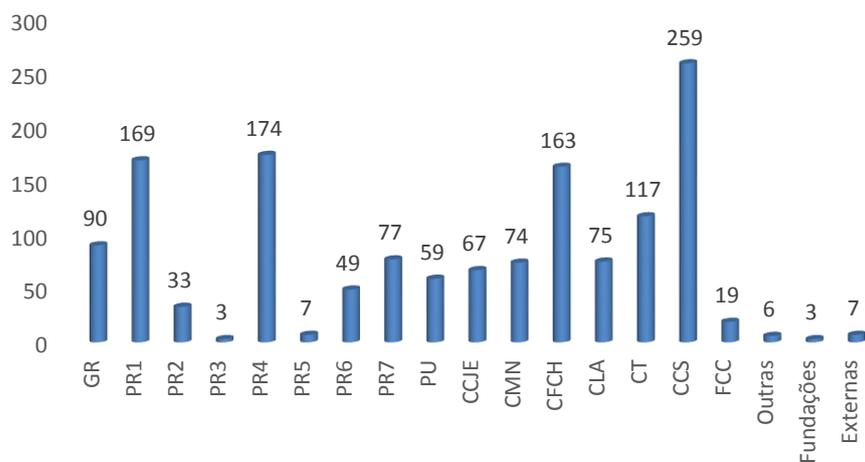


Como já mencionado, a Ouvidoria-Geral da UFRJ cadastra, na maioria das vezes, as manifestações recebidas por e-mail, no entanto, muitas manifestações são respondidas, diretamente, ao manifestante, também, por e-mail ou por telefone, já que, em 2018, por questões operacionais, algumas vezes externas, e de infraestrutura da UFRJ e da Superintendência de Tecnologia da Informação e Comunicação da UFRJ tem seus serviços afetados, a página da Ouvidoria ficou sem funcionar em várias ocasiões, interferindo na otimização do nosso serviço. Estimamos 250 atendimentos deste tipo, no ano de 2018.

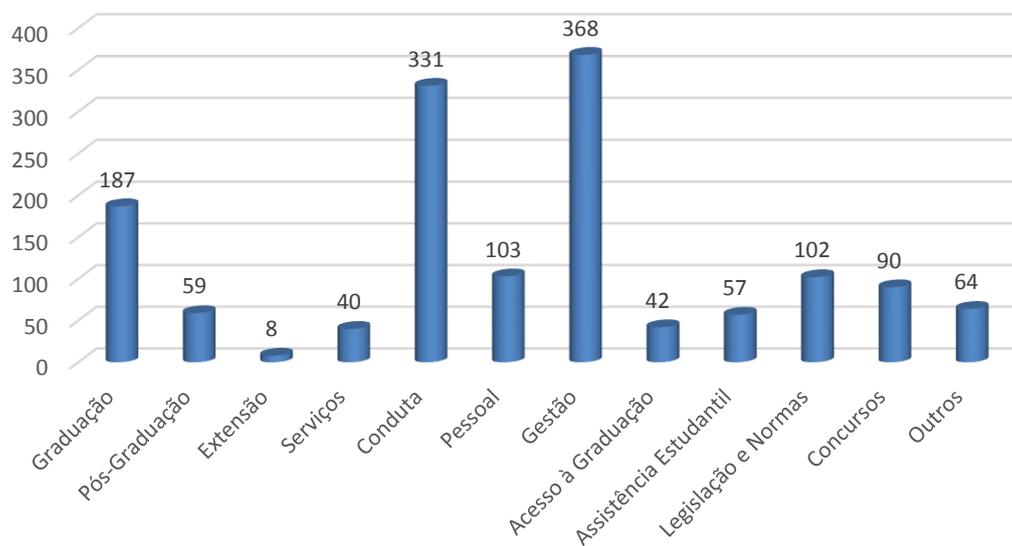
A Ouvidoria, também, presta atendimento presencial espontâneo e este atendimento pode viabilizar a resolução imediata do problema, naquela ocasião, com base no princípio da oralidade e da informalidade, ou quando não é possível, após orientação, o manifestante cadastra no sistema a sua demanda. Realizamos, em 2018, 120 atendimentos espontâneos presenciais. A Ouvidoria-Geral também realiza atendimentos previamente agendados a toda a comunidade interna ou externa.

Uma outra observação refere-se ao fato de não termos placa de gravação telefônica, o que inviabiliza a contabilização de todas as manifestações recebidas por telefone, que são muitas, levando-se em conta os eventos sazonais oferecidos pela UFRJ, tais como, acesso à graduação, concursos para docência e técnicos, seleção para os cursos de Pós-graduação, assistência ao estudante, pesquisas clínicas, residência médica, entre outros. Nestes eventos a média de recebimento de telefonemas pode chegar a 30 atendimentos diários, somente para essas situações.

Manifestações por Unidades Gestoras



Assuntos Demandados



Desde outubro de 2018, a Ouvidoria vem recebendo, por e-mail, manifestações cadastradas no Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (e-Ouv) e responde, diretamente, estas manifestações pelo próprio Sistema, não sendo as mesmas, portanto cadastradas no sistema da Ouvidoria. Foram respondidas, de outubro a dezembro de 2018, 25 manifestações.

Carta de Serviços ao Cidadão

A Ouvidoria-Geral da UFRJ elaborou a sua própria Carta de Serviços ao Cidadão que está acessível no portal www.ouvidoria.ufrj.br, além disso, cada Unidade Hospitalar da UFRJ, também, disponibiliza ao cidadão uma Carta de Serviços, o que diminui o pedido de informação, relativamente, ao funcionamento e ao atendimento dessas Unidades Hospitalares.

Em 2018, a Ouvidoria-Geral da UFRJ recomendou à Chefia de Gabinete do Reitor e foi atendida no tocante à constituição de um Grupo de Trabalho para a implementação da Carta de Serviços ao Usuário de serviços públicos de modo a contemplar e dar efetividade ao comando da Lei n 13.460/2017.

A Ouvidoria-Geral participou do Grupo de Trabalho e a referida carta está disponível no endereço <https://cartadeservicos.ufrj.br/>

Aferição do Grau de Satisfação dos Cidadãos-Usuários

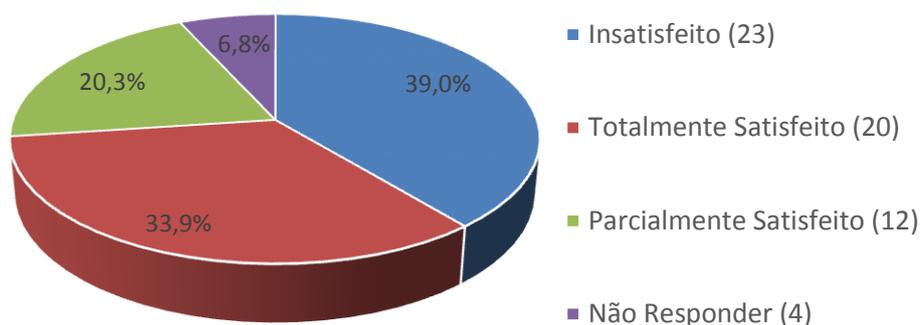
A Ouvidoria-Geral da UFRJ conta com uma pesquisa *on line* disponibilizada no próprio sistema da Ouvidoria ao término do tratamento de cada manifestação.

A referida pesquisa é voluntária e espontânea, portanto, nem todos os manifestantes respondem tal pesquisa. Também telefonamos aos manifestantes, quando possível, para ouvi-los quanto à satisfação e ao aprimoramento dos serviços.

O resultado da pesquisa é levado ao conhecimento do gestor responsável pela resposta e pelo tratamento da manifestação, para reflexão sobre os procedimentos e processos internos e, quando necessário, mudanças de procedimentos que melhorem a efetividade e qualidade dos serviços.

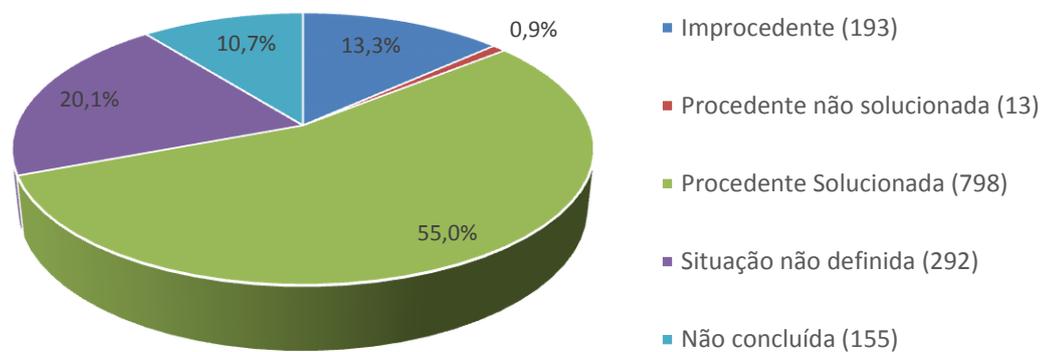
Notamos que há um retorno espontâneo de quem procura a Ouvidoria para registrar a sua satisfação no tocante aos seguintes fatores ligados à nossa atuação: agilidade no encaminhamento da demanda, atenção dispensada ao assunto, afetuosidade, bom acolhimento e boa orientação e boa educação, cuidado com as informações e a eficiência geral do trabalho, pronto retorno. Nesta oportunidade, reforçamos que o papel da Ouvidoria não é de gestor, interventor ou executor, mas de facilitador da comunicação e da relação entre as partes. De modo proativo, a Ouvidoria exerce um papel de estimular a criação de novos dispositivos institucionais, revisão de procedimentos e políticas relativos aos principais temas emergentes das manifestações. A Ouvidoria é considerada um órgão de fácil acesso pelo meio virtual e /ou presencial.

Pesquisa de Satisfação



Cada manifestação enseja um diagnóstico do tratamento de sua situação pelo próprio gestor. A manifestação pode ser considerada improcedente, procedente, procedente solucionada, procedente não solucionada ou ser caracterizada numa situação não definida, conforme mostra o gráfico abaixo, no ano de 2018 :

Situação das Manifestações Tratadas



Mecanismos de Transferência das Informações Relevantes sobre a Atuação da Unidade

A UFRJ procura cumprir o que determina o art. 8º da Lei de Acesso à Informação, promovendo e estimulando todas as unidades que se comprometam com a transparência ativa. As unidades acadêmicas e administrativas são constantemente instadas pela Ouvidoria-Geral a aperfeiçoarem a sua comunicação promovendo a transparência ativa em seus portais eletrônicos. A Ouvidoria recomendou que as unidades acadêmicas e administrativas disponibilizassem em seus portais eletrônicos um Fale Conosco e um FAQ (respostas às dúvidas mais frequentes).

O portal eletrônico da UFRJ, por exemplo, está mais amigável, com facilidade de busca por assunto, com divulgação de notícias de utilidade pública e notícias de interesses coletivos e difusos.

Observamos que quanto mais amigável o portal eletrônico, com conteúdo de informação certa e linguagem adequada ao interlocutor, menos insatisfação por parte do cidadão. Um outro fato relevante é perceber que uma informação mal prestada é fator gerador de reclamação. Já identificamos que a maioria das reclamações que nos chegam são geradas por informação equivocada.

A Ouvidoria-Geral da UFRJ promoveu, em 2018, as seguintes palestras internas:

- Conhecendo os direitos e deveres universitários
- Lei de Acesso à Informação
- Desafios para a cidadania e educação digital
- Programa de Integridade e *compliance*
- Lei de Conflito de Interesses
- Assédio moral: identificar, prevenir, tratar
- Seminário sobre a população de rua

Avaliação dos Produtos e Serviços pelos Cidadãos-Usuários

Como já informamos, anteriormente, a Ouvidoria-Geral da UFRJ conta com uma pesquisa de satisfação *on line*, disponibilizada no próprio sistema informatizado da Ouvidoria, ao término do tratamento da manifestação, que deve ser respondida pelo manifestante no próprio sistema. O resultado da pesquisa é levado ao conhecimento do gestor responsável pela resposta, visando reflexão sobre os procedimentos e processos internos adotados pelo gestor responsável pela demanda, buscando dessa forma uma mudança qualificada e a melhoria das práticas e procedimentos de gestão.

A UFRJ assessorou, em 2018, a Chefia do Gabinete do Reitor para a confecção da Carta de Serviços ao Usuário, conforme determina a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que tem por objetivo informar o usuário sobre os serviços prestados pela Instituição, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento público, simplificando o acesso a estes serviços.

Mediação de Conflitos, uma das atribuições da Ouvidoria

De todas as possíveis formas de intervenção da Ouvidoria, a mediação se traduz em um dos mais valiosos instrumentos de que dispõe, nas questões que envolvem conflitos interpessoais. Nos valem os dois tipos de procedimentos de mediação, formais e informais. Geralmente, os procedimentos formais de mediação são utilizados quando as partes em conflito têm uma relação simétrica, isto é, não existe grande diferença entre os interessados, pois têm níveis similares de status e de responsabilidades. Já quando as partes em conflito têm uma clara relação assimétrica, por exemplo, professor com estudante, nos valem dos procedimentos informais, para imprimir o necessário equilíbrio às partes. Habitualmente as intervenções da Ouvidoria consistem em mediações informais porque, diferentemente da atuação de outras instâncias, que têm poder sancionador ou punitivo, a atuação da Ouvidoria tem um caráter pedagógico, um caráter transformativo.

Outro aspecto fundamental é levar em conta qual será o objetivo da mediação. Aparentemente o objetivo é sempre solucionar um problema, entretanto, às vezes uma mediação exitosa sacrifica tal objetivo por outro que será melhor e mais a longo prazo, por envolver uma relação continuada, por isso, é fundamental buscar melhorar a relação, que já se sabe irá perdurar de forma obrigatória. Nas disputas interpessoais, atuamos para aproximar as partes e reduzir as diferenças, de modo a prevalecer o diálogo respeitoso entre as mesmas.

A Ouvidoria-Geral da UFRJ realizou, durante o ano de 2018, mediações e conciliações exitosas nos diversos segmentos da UFRJ, mediação entre docentes, entre discentes, entre técnicos, entre docentes e discentes, entre técnicos e docentes. Muitas foram pedidas pelos próprios dirigentes de modo a buscar uma solução consensual e harmoniosa para os problemas apontados.

A mediação e a autocomposição dos conflitos internos, realizadas pela Ouvidoria-Geral, com base na Lei 13.140, de 26 de junho de 2015, têm contribuído de forma significativa para a concretização dos princípios da moralidade, economicidade, da celeridade, da ética, permitindo assim um ambiente plural e uma melhor convivência fraterna, uma relação dialógica permanente de respeito entre as partes envolvidas.

A Ouvidoria pode oferecer uma nova perspectiva dos conflitos, criando pontes para a tolerância, para o respeito mútuo e o reconhecimento externo e interno.

Outro papel importante da Ouvidoria é o seu compromisso com a qualidade da Universidade. A UFRJ está permanentemente atenta às mudanças e tem buscado adaptar-se às novas realidades sociais: persegue objetivos de transparência, reafirma o seu compromisso com a produção do conhecimento inovador e libertador, fomenta os processos e procedimentos visando dar mais efetividade e eficiência ao serviço prestado à sociedade, tem estabelecido políticas que visam contemplar a efetividade dos direitos humanos, e vem fomentando programas de avaliação interna institucional.

Recomendações feitas pela Ouvidoria:

De uma maneira geral, a Reitoria da UFRJ, apoiada no Conselho Universitário (CONSUNI) e no Conselho Superior de Coordenação Executiva (CSCE) já desenvolve estratégias institucionais destinadas à melhoria e efetividade da gestão administrativa que alcançam, também, as questões de infraestrutura, segurança, assistência estudantil, restaurante universitário, entre outras.

A Ouvidoria-Geral da UFRJ apresenta sistematicamente recomendações não somente à Reitoria, mas, também, às mais distintas áreas da UFRJ e podemos destacar algumas:

- estabelecimento de critérios permanentes para o acompanhamento da performance do desempenho e integração dos alunos com necessidades especiais
- conservação dos prédios históricos da UFRJ, pelo Escritório Técnico da UFRJ;
- passar a exigir dos intercambistas estrangeiros assinatura de um termo de compromisso, em que o interessado assume a irrestrita observância aos padrões de ética e de cidadania, na convivência acadêmica e social, no âmbito da Universidade e fora dela, bem como, se comprometer a obedecer às regras de conduta vigentes na Universidade e às normas legais do Brasil;
- proposta de elaboração de um plano de ação para prevenir, tratar e sancionar as violências de gênero na UFRJ ;
- desenvolver política interna que envolva a identificação, o tratamento e a prevenção de conflitos interpessoais que alcancem estudantes moradores da Residência Estudantil, inclusive com uma atuação pedagógica, em parceria com a Ouvidoria-Geral, promovendo atividades como seminários, palestras, rodas de conversas, com temáticas voltadas para comunicação não violenta, direitos e deveres universitários;
- informação certa sobre prazo de entrega de diplomas;
- publicação de um FAQ (respostas às dúvidas mais frequentes) no portal da Pró-Reitoria de Graduação, no tocante às informações e orientações mais solicitadas na Ouvidoria sobre os serviços daquela área, como por exemplo, revalidação de diplomas, entrega de diplomas, prazos e procedimentos, entre outras questões;
- instituir procedimentos internos para checar a autodeclaração racial, para evitar fraudes no acesso à Universidade pelas cotas raciais, para tanto fizemos recomendação de aperfeiçoamento dos mecanismos que comprovem o acesso pela modalidade de cota étnica-racial;
- reinstaurar a Comissão de Conduta Ética na UFRJ, criar e estabelecer Código de Conduta Ética da UFRJ;
- aperfeiçoamento dos serviços da área de pessoal quanto ao atendimento aos pensionistas e aposentados, bem como aos interessados em participarem dos concursos da UFRJ;
- recomendação às unidades acadêmicas de aperfeiçoamento do conteúdo dos editais de concurso para docente, com indicação de procedimento quanto aos recursos e vista de provas;
- estabelecimento de normas e protocolos de procedimentos internos na Residência Estudantil; acompanhamento e monitoramento da sua aplicação;
- ampliação do alcance do Sistema Integrado de Gestão Acadêmica;
- atualização dos dados de contatos no Sistema de Acompanhamento de Processo

(SAP) www.sap.ufrj.br ;

- melhor adequação de ambiente para execução dos serviços de arquivos no Hospital Universitário Clementino Fraga Filho;

-recomendação para a melhoria da segurança e da percepção de segurança nos *campi* da UFRJ e , conseqüentemente, uma política integrada para o uso dos estacionamentos

Metas da Ouvidoria para 2019

- Intensificar o trabalho da Ouvidoria Itinerante

- Aprofundar o compromisso com a participação cidadã, promovendo o acesso à informação como direito buscando contribuir para integrar a Universidade com a sociedade

- Migrar para o Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (e-Ouv)

- Realizar novas pesquisas de satisfação e de visibilidade com todos aqueles que, até o momento, se relacionaram com a Ouvidoria-Geral da UFRJ

- Realizar o VI Fórum de Ouvidorias Públicas do Rio de Janeiro, em parceria com a Controladoria-Geral da União CGU/RJ , a Ouvidoria-Geral da União, e com a parceria de outras Ouvidorias e Defensorias Públicas e Universitárias, da OAB/RJ e de outras instituições públicas para a troca e intercâmbio de ideias e experiências, visando o contínuo aperfeiçoamento dos serviços

- Avançar na articulação com outras Ouvidorias e Defensorias Universitárias brasileiras e internacionais