



**Setembro de 2012**

**Leia nesta edição:**

**Página**

- 2** Grupo de Trabalho coordenado pela Ouvidoria-Geral implementa a Lei de Acesso à Informação (LAI)  
Visita do Instituto Federal de Brasília (IFB)
- 
- 3** Estatística de setembro e de janeiro a agosto de 2012
- 
- 4** A convite da FINEP, Ouvidora-Geral da UFRJ fala sobre Lei de Acesso à Informação  
Ouvidoria-Geral da UFRJ vai à reunião do Conselho de Ensino de Graduação.
- 
- 5** Grupo de Trabalho é formado para criar a Carta de Serviços ao Cidadão das Unidades Hospitalares da UFRJ.



**A** Lei de Acesso à Informação (LAI), Lei nº 12.527, de 18/11/2011, regulamentada pelo Decreto nº 7.724, entrou em vigor no dia 16/05/2012. Na UFRJ, a LAI foi implementada por um Grupo de Trabalho coordenado pela Profa. Cristina Riche, Ouvidora-Geral da UFRJ.

Esse novo microsistema legal contempla o princípio da transparência ativa e passiva de ações de órgãos públicos, ao tratar da regulamentação de um direito humano fundamental: o de ter acesso às informações em poder do Estado. Assim, o sigilo deixa de ser regra e passa a ser exceção.

O Serviço de Atendimento ao Cidadão da UFRJ (SIC-UFRJ) funciona no térreo do prédio da Reitoria e está sob a responsabilidade da Ouvidoria-Geral. Nesse espaço, é possível fazer pedidos de informações pessoalmente, preenchendo um formulário. Este serviço recebe, também, solicitações pelo e-SIC, o Sistema Eletrônico do SIC, disponível na página:

[www.acessoinformacao.gov.br/sistema/](http://www.acessoinformacao.gov.br/sistema/)



*Espaço SIC-UFRJ, no saguão de entrada do prédio da reitoria*

O SIC-UFRJ recebeu 110 solicitações, no período de 16/05/2012 a 03/10/2012. Destas solicitações, 19 foram negadas pelos motivos abaixo:

#### Acesso negado

Assuntos pessoais	06
Documento sigiloso	01

#### Solicitação negada

Pedido incompreensível	06
Pedido genérico	02
Pedido exige tratamento de dados	04

Em média, desde maio de 2012, recebemos 1 pedido por dia. No dia 04/10/2012, recebemos a primeira solicitação de informação internacional, de um estudante da Bélgica.

Os assuntos mais recorrentes no SIC-UFRJ versaram sobre:

- Número de alunos de graduação e de pós-graduação da UFRJ;
- Número de servidores (docentes e técnico-administrativos) do quadro da UFRJ;
- Concurso público para docentes e técnico-administrativos da UFRJ;
- Editais de concursos anteriores;
- Vestibular;
- Orçamento e contratos da UFRJ

Por conta da recorrência dessas solicitações foi confeccionado o “UFRJ em números”, que apresenta uma compilação de dados sobre toda a Universidade no espaço da LAI no portal da UFRJ.

Visite: [www.ufrj.br/docs/lai/ufrj-em-numeros.pdf](http://www.ufrj.br/docs/lai/ufrj-em-numeros.pdf)

E, também, um FAQ com respostas às perguntas mais frequentes.

Visite: [www.ufrj.br/lai/conteudo\\_pr.php?sigla=FAQ](http://www.ufrj.br/lai/conteudo_pr.php?sigla=FAQ)

Para mais informações, visite:

[www.ufrj.br/lai/conteudo\\_pr.php?sigla=LEIACESSOINFO](http://www.ufrj.br/lai/conteudo_pr.php?sigla=LEIACESSOINFO)

**N**o dia 23 de agosto de 2012, o Instituto Federal de Brasília (IFB) visitou a Ouvidoria-Geral, para conhecer o trabalho aqui desenvolvido.





O IFB, que está implantando uma Ouvidoria própria, assistiu uma apresentação da professora Cristina Riche sobre o instituto da Ouvidoria e a atribuição da ouvidoria como mediadora de conflitos de ordem jurídica e atuação como magistratura do convencimento e da persuasão junto ao gestor para adoção de ações que visam o aperfeiçoamento dos serviços prestados.

Foi frisada a não atribuição executiva, investigativa, nem mesmo deliberativa, do órgão, que é, em essência, um instrumento da democracia participativa e ao mesmo tempo uma ferramenta de gestão.

Leia mais em:

[www.ufjr.br/mostraNoticia.php?noticia=13161\\_Instituto-Federal-de-Brasilia-visita-Ouvidoria-da-UFRJ.html](http://www.ufjr.br/mostraNoticia.php?noticia=13161_Instituto-Federal-de-Brasilia-visita-Ouvidoria-da-UFRJ.html)

**D**e janeiro de 2012 a agosto de 2012, a Ouvidoria-Geral da UFRJ recebeu **1478** manifestações.

*A entrada das manifestações, nesse período, ocorreu da seguinte maneira:*

Site	926
E-mail	542
Atendimento Pessoal	07
Telefone	02
Correspondência	01

*Classificação das manifestações*

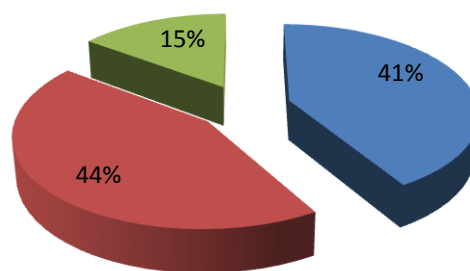
Informação	734
Reclamação	651
Denúncia	50
Sugestão	34
Elogio	09

Obs.: aqui não estão contabilizados os atendimentos pessoais e as ligações telefônicas que tratam de orientação imediata aos demandantes.

*Dos assuntos mais frequentes por tipo de demanda, podemos destacar:*

Informação	
Vestibular	142
Transferência externa	63
Cursos de graduação	39
Reclamação	
Vestibular	47
Acesso	34
Atendimento	34
Denúncia	
Conduta	15
Estacionamento	05
Sugestão	
Vestibular	07
Portal eletrônico	05
Elogios	
Atendimento	04

**Tipo de Manifestantes**



- Comunidade Interna
- Comunidade Externa
- Não definido



**E**m setembro de 2012, a Ouvidoria recebeu 165 manifestações, distribuídas da seguinte forma:

Site	94
E-mail	70
Atendimento Pessoal	01

### *Classificação das manifestações*

Informação	101
Reclamação	56
Denúncia	05
Sugestão	02
Elogio	01

As demandas do mês tiveram como assuntos mais frequentes: **Vestibular**, com 15 manifestações, **Transferência externa**, com 12, **Cursos de Graduação**, com 11, e reclamações de **Conduta de docente** e **Notas**, ambas com 04 manifestações.

### Tipo de Manifestantes



**A** convite do Ouvidor da FINEP (Financiadora de Estudos e Projetos) Deuci Elben de Castro e Souza, no dia 04 de outubro, a

Profa. Cristina Riche participou como palestrante do Debate FINEP em que discutiu a “Lei do Acesso à Informação como um instrumento para construção do bem comum”. A professora Cristina destacou a mudança de paradigma com esse novo microsistema legal, onde o sigilo é exceção, a possibilidade de recursos quando a resposta não for satisfatória e a existência de prazos definidos, mudanças que contribuem para a autodeterminação do cidadão. Também estiveram presentes ao debate Renato Veras, responsável pelo SIC da FINEP e ex-aluno da UFRJ e, como mediador, Antonio Rito, do IPEA (Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada).

Leia mais em:

[www.finep.gov.br/imprensa/noticia.asp?cod\\_noticia=3016](http://www.finep.gov.br/imprensa/noticia.asp?cod_noticia=3016)

**A** Professora Cristina Riche esteve presente no dia 10 de outubro à reunião do Conselho de Ensino de Graduação (CEG) para reiterar as recomendações já apresentadas naquele Conselho.

Começou enfatizando que o CEG, para ela, não é somente o Conselho de Ensino de Graduação é, também, o conselho da esperança da graduação.

Dentre as recomendações, estavam:

- Necessidade de institucionalização de mecanismos que permitam a avaliação discente relativamente as disciplinas oferecidas;
- Baixar Resolução reforçando o direito de revisão de prova e o dever do docente de lançar as notas em tempo razoável. A base constitucional dessa recomendação está vinculada à garantia constitucional, art. 5º, inc LXXXVIII, princípio da razoabilidade e da celeridade na resposta administrativa;
- Necessidade de elaboração de um guia de direitos e deveres dos estudantes;
- Necessidade urgente de revisão e atualização das normativas emanadas pelo CEG para se adequarem aos ditames da



Constituição da República Federativa do Brasil;

- Necessidade de utilização otimizada dos dados dos questionários socioeconômicos e cultural preenchidos pelo aluno;
- Criação de um Observatório para acompanhamento da evolução e de desempenho discente, para evitar a evasão e estimular a permanência e consequente conclusão de curso;

Apontou, ainda, as indagações dos alunos que pretendiam fazer estágio nos EUA e tiveram os seus vistos negados, em virtude da orientação daquele país de não conceder vistos para alunos das universidades federais que, na ocasião, ainda estariam em período de aula.

---

**A** Ouvidoria-Geral está coordenando um Grupo de Trabalho para a criação da Carta de Serviços ao Cidadão das Unidades Hospitalares da UFRJ. Fazem parte desse GT:

Ana Maria Borralho e Izabel Cristina dos Santos do Hospital Escola São Francisco de Assis, Hermengarda Patrícia de Mello Santoro do Instituto de Doenças do Tórax, Aida Mirian Miranda Pereira do Hospital Universitário Clementino Fraga Filho, Neide Angélica Rufino do Instituto de Psiquiatria da UFRJ, Sergio Coelho Gomes do Instituto de Puericultura e Pediatria Martagão Gesteira, Luís André dos Santos do Instituto de Neurologia Deolindo Couto, Fátima de Maria Masson e José Augusto Pereira de Carvalho do Instituto de Ginecologia, Lucineide Fernandes Moraes da Maternidade Escola, Marcos Maldonado do Instituto do Coração Edson Saad, Antonio Nascimento e Cristina Riche da Ouvidoria-Geral da UFRJ.

---

## 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.
- Boas vindas aos novos estagiários da Ouvidoria-Geral: Julia Terzi, Igor Galletti e Thiago Silva.

## Equipe responsável pelo Boletim Ouvidoria:

Redação e Editoração: Julia Terzi

Informações sobre o SIC-UFRJ: Nilza Maria de Mendonça

Dados sobre a Ouvidoria: Antonio Nascimento

**Ouvidoria-Geral da UFRJ ( [www.ouvidoria.ufrj.br](http://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](mailto:ouvidoria@ouvidoria.ufrj.br)  
Tel.: (21) 2598-1619/1620