

## UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO

### Relatório de Gestão 2016

#### **Introdução:**

A Ouvidoria-Geral da Universidade Federal do Rio de Janeiro, instituída pelo Conselho Universitário, teve seu Regimento Interno aprovado, em 2009 (Resolução 06/2009). É um órgão de promoção e defesa dos direitos de estudantes, docentes, servidores técnico-administrativos e comunidade extra-universitária em suas relações com a UFRJ, em suas diferentes instâncias administrativas e acadêmicas, assim como na prestação de serviços.

A Ouvidoria-Geral não tem caráter administrativo, executivo, judicativo ou deliberativo. Exerce, sim, um papel mediador nas relações envolvendo instâncias universitárias e os integrantes das comunidades interna e externa, sua vocação é a de fazer valer os fundamentos republicanos da dignidade humana e da cidadania ativa.

Administrativamente, a Ouvidoria-Geral está localizada no Gabinete do Reitor da UFRJ, resguardada sua independência funcional, no âmbito de suas atribuições, de forma que possa agir com autonomia, imparcialidade e legitimidade junto aos demais gestores da instituição.

Na sua estrutura organizacional, a Ouvidoria-Geral da UFRJ conta com uma secretaria, uma Assessoria de Tecnologia da Informação e Gestão de Qualidade, uma Assessoria Operacional e, provisoriamente, com o Serviço de Informação ao Cidadão/SIC da UFRJ. Além da Ouvidoria-Geral, contamos com mais 3 servidores.

À Ouvidoria é conferida a tarefa de interpretar as demandas de forma sistêmica, para delas inferir eventuais oportunidades de melhoria dos serviços e, dessa forma, propor mudanças. A Ouvidoria é um instrumento de inclusão social, um órgão de natureza mediadora, e não é e nem substitui o “Fale Conosco”, apesar de fazer este trabalho cotidianamente, promovendo uma cultura de comunicação inclusiva, também, não se confunde com a Auditoria Interna, nem com a Procuradoria Federal-UFRJ.

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.

Acolher o cidadão com respeito e atenção, reconhecer a diversidade de opiniões, o direito de livre expressão, o respeito a toda e qualquer pessoa e o direito de manifestação assegurado, são condições necessárias para a Ouvidoria atuar com transparência, com ética, imparcialidade e compromisso na defesa dos interesses legítimos do manifestante e na solução efetiva do problema apresentado. O mote da Ouvidoria-Geral da UFRJ é de que o cidadão tem que sair da Ouvidoria melhor do que chegou.

É preciso destacar que a autonomia da Ouvidoria possibilita a sua circulação dentro da Instituição, com mobilidade e rapidez, na busca de resolução das demandas junto aos gestores das áreas acadêmicas e/ou administrativas.

A Ouvidoria-Geral da UFRJ no desenvolvimento do seu trabalho disponibiliza à comunidade interna e externa um sistema informatizado para o cadastramento de suas manifestações bem como presta atendimento por correspondência, por correio eletrônico, além do atendimento presencial. Fazemos também atendimento por telefone, no entanto, sugerimos o cadastramento da manifestação no sistema informatizado. Estas manifestações que chegam por carta e e-mail são cadastradas no sistema informatizado, facilitando a integração das demandas e viabilizando a geração de relatórios.

Vários atendimentos são prestados diretamente pela Ouvidoria sem, no entanto, serem contabilizados ou elencados no sistema de informatização. Isso ocorre em razão da natureza de tais demandas que envolvem, na verdade, a necessidade de prestarmos orientações, por exemplo, quanto às normas e legislação da UFRJ a alunos, servidores técnicos administrativos, docentes, terceirizados, diretores de Unidades e, também, à comunidade externa, portanto, reiteramos não necessariamente estes atendimentos são cadastrados no sistema ([www.ouvidoria.ufrj.br](http://www.ouvidoria.ufrj.br)).

## **Relacionamento com a Sociedade**

### **Canais de Acesso do Cidadão**

Descrição dos canais de acesso do cidadão à unidade jurisdicionada para fins de solicitações, reclamações, denúncias, sugestões etc., contemplando informações gerenciais e estatísticas sobre o atendimento às demandas e os resultados decorrentes.

A Ouvidoria -Geral da UFRJ é uma ferramenta de gestão, de comunicação e de participação. Tem a atribuição de receber, examinar e encaminhar, aos setores competentes e responsáveis, as manifestações que se traduzem em sugestões, reclamações, elogios e denúncias recebidas tanto interna como externamente. A averiguação dos fatos alegados é da competência exclusiva dos gestores, que deverão adotar o comando da legislação em vigor.

A Ouvidoria foi criada com base na Constituição Federal de 1988, que estabeleceu 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).

A Constituição da República Federativa do Brasil de 1988 surgiu como uma síntese do pluralismo social, cultural e econômico que caracteriza a sociedade brasileira contemporânea. Constituição-Cidadã faz da dignidade humana, da igualdade substantiva, da liberdade e do exercício da cidadania os verdadeiros pilares da República.

Com a Emenda Constitucional n 19/1998, a Constituição em seu art 37, parágrafo 3º, instituiu o princípio da eficiência, prevendo a adoção de mecanismos para viabilizar a expressão da opinião do cidadão e tratar especificamente das reclamações “relativas à prestação de serviços públicos”. A Ouvidoria-Geral da UFRJ busca dar efetividade à participação do cidadão, reconhecendo a importância desse instrumento da democracia direta, reconhecendo, fundamentalmente, o direito do cidadão de se expressar e de se manifestar.

O Regimento Interno da Ouvidoria-Geral da UFRJ está publicado no seguinte endereço eletrônico: <http://www.ouvidoria.ufrj.br/index.php/apresentacao/regimento-interno> , em versão bilíngue língua portuguesa e língua espanhola. Na UFRJ, ela é tanto uma ferramenta de gestão como um instrumento da democracia participativa que vem contribuindo para que a Instituição cumpra a sua missão de forma adequada e eficiente, viabilizando a efetividade dos direitos e observância dos deveres e obrigações de todos e todas. A Ouvidoria-Geral da UFRJ recebe as manifestações pelo sistema informatizado [www.ouvidoria.ufrj.br](http://www.ouvidoria.ufrj.br) , por correio eletrônico [ouvidoria@reitoria.ufrj.br](mailto:ouvidoria@reitoria.ufrj.br) , por telefone (21)3938-1619/1620 , por correspondência impressa, e, presencialmente, também. Não tem atribuição executiva, deliberativa, nem mesmo judicativa, ela exerce a magistratura do convencimento por melhores práticas e procedimentos, ela humaniza as relações internas. É de sua competência acompanhar as providências adotadas pelos gestores e garantir que o cidadão seja esclarecido e orientado quanto às questões apresentadas e que receba a resposta à sua manifestação com uma linguagem adequada e compreensível.

Sua missão, reiteramos, é ouvir o cidadão, registrar, encaminhar e acompanhar as demandas, além de mediar conflitos e contribuir para o aperfeiçoamento dos procedimentos e do processo de trabalho na Instituição. Tem por valores a ética, a transparência, o comprometimento e a equidade com justiça social. A Ouvidoria não se confunde com Auditoria Interna, Corregedoria, Procuradoria ou Comissão de Ética, entretanto, deve atuar para trabalhar numa dinâmica integrada e não fragmentada com estes outros órgãos. A Ouvidoria deve promover, continuamente, o acolhimento do cidadão, reconhecendo-o como pessoa, como sujeito pleno de direitos; ela busca ser percebida como agente de realização dos direitos do cidadão no âmbito da Instituição à qual está inserida, atuando por meio da mediação e do diálogo aberto. A Ouvidoria tem seu foco no processo de interlocução entre o cidadão e a Universidade, garantindo que as manifestações possam efetivamente contribuir para o aperfeiçoamento da qualidade dos serviços prestados, assim como o aperfeiçoamento da gestão e das relações internas e externas.

Considerando que é de fundamental importância imprimir um aspecto formador e multiplicador de boas práticas públicas, a Ouvidoria-geral da UFRJ propôs em 2016 os Projetos : Conhecendo a Ouvidoria e Ouvidoria vai à escola , com o intuito de propiciar estágio para os estudantes do Curso de Gestão Pública para o Desenvolvimento Econômico e Social da UFRJ. Além disso, durante o ano de 2016, foram realizadas atividades de Ouvidoria Itinerante e Serviço de

Informação ao Cidadão (SIC) Itinerante, dando continuidade ao projeto de conscientização e de sensibilização da comunidade interna da UFRJ, para estes instrumentos de participação cidadã.

Todo cidadão seja oriundo do público interno ou externo à UFRJ pode registrar sua manifestação por meio de formulário próprio, situado na página da Ouvidoria, no Portal da UFRJ, [www.ouvidoria.ufrj.br](http://www.ouvidoria.ufrj.br), e acompanhar a tramitação da sua demanda, que recebe um código, pelo seu sistema próprio, onde há mais informações. A Ouvidoria-Geral da UFRJ, com base na análise das manifestações recebidas, 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 o resumo com tais recomendações pode ser consultado no endereço eletrônico [www.ouvidoria.ufrj.br/index.php/recomendacoes](http://www.ouvidoria.ufrj.br/index.php/recomendacoes).

É relevante observar que no portal eletrônico de cada Unidade Hospitalar da UFRJ há sempre um ícone ou um link de acesso à Ouvidoria-Geral da UFRJ, entretanto, algumas unidades hospitalares da UFRJ possuem Ouvidorias próprias, para melhor atenderem, presencialmente, os pacientes e os cidadãos que delas necessitam, além de atenderem por e-mail, telefone, carta, são elas:

Ouvidoria do Hospital Universitário Clementino Fraga Filho da UFRJ, <http://www.hucff.ufrj.br/ouvidoria>, e-mail [ouvidoria@hucff.ufrj.br](mailto:ouvidoria@hucff.ufrj.br)

Ouvidoria da Maternidade Escola da UFRJ [http://www.me.ufrj.br/portal/index.php?option=com\\_ckforms&view=ckforms&id=1&Itemid=35](http://www.me.ufrj.br/portal/index.php?option=com_ckforms&view=ckforms&id=1&Itemid=35), e-mail [ouvidoria@me.ufrj.br](mailto:ouvidoria@me.ufrj.br)

Ouvidoria do Instituto de Psiquiatria da UFRJ

<http://www.ipub.ufrj.br/portal/assistencia/ouvidoria-ipub-ufrj> e-mail [ouvidoria@ipub.ufrj.br](mailto:ouvidoria@ipub.ufrj.br)

Ouvidoria do Hospital Escola São Francisco de Assis da UFRJ <http://www.hesfa.ufrj.br/indexouvidoria.html> e-mail [ouvidoria@hesfa.ufrj.br](mailto:ouvidoria@hesfa.ufrj.br)

Ouvidoria do Instituto de Puericultura e Pediatria Martagão Gesteira da UFRJ <http://www.ippmg.ufrj.br/index.php/ouvidoria> e-mail [ouvidoria@ippmg.ufrj.br](mailto:ouvidoria@ippmg.ufrj.br).

A Ouvidoria-Geral da UFRJ integra a modelagem organizacional da UFRJ e ampliou as suas atribuições, em razão da Lei de Acesso à Informação, ficando responsável interna e provisoriamente pelo Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) e o seu respectivo sistema e-SIC, promovendo o acesso à informação como um direito público, constitucionalmente assegurado. O direito de acesso à informação tem o condão de munir o cidadão de informações guardadas pelo Estado, de modo a viabilizar, entre outras ações, o controle social. A informação produzida e custodiada pelo setor público deve estar disponível à sociedade, ressalvadas as exceções previstas em lei. A promoção do acesso à Informação pode ocorrer, basicamente, de duas maneiras, por meio da transparência ativa ou por meio da transparência passiva. É princípio da Lei n.º 12.527/2011 a chamada máxima divulgação, em que publicidade é a regra e o sigilo a

exceção. No portal <https://www.ufrj.br/sobre-a-lai> o SIC da UFRJ disponibilizou as informações e orientações pertinentes a referida Lei e os respectivos mecanismos de acesso.

Para apresentar um pedido de acesso, com base na Lei de Acesso à Informação, regulamentada pelo Decreto nº 7.724/2012, o cidadão deve, preferencialmente, se valer do sistema e-SIC, disponível para os órgãos e entidades da Administração Federal no sítio eletrônico [www.acessoinformacao.gov.br](http://www.acessoinformacao.gov.br), na UFRJ o portal <https://www.ufrj.br/e-SIC> além de conter esta referência, apresenta o link para o preenchimento de um formulário padrão, cujas informações obrigatórias são a indicação do nome completo, do número do Cadastro de Pessoas físicas (CPF) e do seu correio eletrônico (e-mail). Vencida esta etapa, o cidadão pode apresentar quantos pedidos de acesso desejar, havendo campo para que descreva a informação que pretende receber.

Esta é uma tarefa de cunho pedagógico na UFRJ, 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, promovendo a cultura do acesso à informação como direito público, dever do Estado.

Outro canal importante disponibilizado à sociedade em geral é o do Acesso à Graduação da UFRJ, [www.acessograduacao.ufrj.br](http://www.acessograduacao.ufrj.br), que tem tido uma atuação bastante relevante no sentido de dirimir as dúvidas que se apresentam em relação às formas e mecanismos de ingresso na UFRJ. Este é um canal de atendimento de primeira instância, atua de forma padronizada nas soluções das demandas geradas sobre a temática do ingresso. Pode ser acessado presencialmente, por telefone (21)3938-9430 ou por e-mail [acessograduacao@ufrj.br](mailto:acessograduacao@ufrj.br). Já a Ouvidoria-Geral da UFRJ é a segunda instância para a solução dos conflitos e trabalha na busca de soluções efetivas para situações recorrentes, reconhecendo que a UFRJ é um organismo interdependente e por isso é preciso contar com a participação de cada um e de todos para a solução dos problemas que se apresentam.

Outro aspecto relevante tem sido a atuação pedagógica da Ouvidoria para que os sistemas de informática da UFRJ ofereçam a possibilidade de acesso a qualquer tipo de usuário, independentemente de deficiências ou necessidades especiais.

Como a UFRJ é uma instituição educacional, a Ouvidoria-Geral da UFRJ recomenda, frequentemente, aos gestores, promover a acessibilidade ao seu conteúdo institucional e informações a toda a comunidade. Apesar dessa necessidade e da existência de legislação específica voltada para instituições federais, a acessibilidade dos websites é, ainda, precária. Para as pessoas com deficiência visual estimulamos a utilização do sistema DOSVOX, criado pelo prof Antonio Borges, do Núcleo de Computação Eletrônica da UFRJ. Este sistema operacional permite que pessoas cegas utilizem um microcomputador comum para desempenharem tarefas, adquirindo assim um nível alto de independência no estudo e no trabalho. Este procedimento vem, na prática, concretizando a inclusão das pessoas com deficiência visual, enfim, concretizando a inclusão social.

Desde a criação da Ouvidoria-Geral, a preocupação com a inclusão das Pessoas com Deficiência (PCDs) tem sido uma constante e este tema sempre foi objeto de recomendação, no sentido da UFRJ ampliar a acessibilidade em projetos e obras, nos assuntos acadêmicos e legislação pertinente. Em 2016 foi instituído o Fórum Permanente UFRJ Acessível e Inclusiva, que conta com a participação da Ouvidoria-Geral da UFRJ como integrante da Comissão de Legislação e Normas.

### **Carta de Serviço ao Cidadão**

Informações sobre a elaboração e divulgação da Carta de Serviços ao Cidadão, tendo como referência o Decreto nº 6.932/2009, sem prejuízo de outras regulamentações a esse respeito.

A Ouvidoria-Geral da UFRJ, comprometida com a facilitação do diálogo e com a oferta de informação certa ao usuário, entendeu ser de suma importância a edição de uma Carta de Serviços ao Cidadão, tendo como referência o Decreto nº 6932/2009 e a Lei de Acesso à Informação, Lei 12.527/2011. A Ouvidoria-Geral da UFRJ elaborou sua própria Carta de Serviços ao Cidadão que se encontra acessível no portal [www.ouvidoria.ufrj.br](http://www.ouvidoria.ufrj.br), cada Unidade hospitalar da UFRJ, também, disponibiliza ao cidadão uma Carta de Serviços. A Ouvidoria-Geral da UFRJ continua recomendando aos gestores de outras unidades acadêmicas da Universidade e áreas administrativas a confecção de Carta de Serviços ao Cidadão.

### **Aferição do Grau de Satisfação dos Cidadãos-usuários**

A partir de 2012, a Ouvidoria-Geral da UFRJ conseguiu inserir no seu sistema de informatização [www.ouvidoria.ufrj.br](http://www.ouvidoria.ufrj.br) uma pesquisa de satisfação on line, oferecida ao cidadão quando o tratamento de sua manifestação é encerrado, para que ele avalie os serviços da Ouvidoria e/ou das unidades acadêmicas ou administrativas por ele demandadas. Trata-se de uma pesquisa espontânea, realizada voluntariamente pelo interessado. Portanto, não são todos os demandantes que se dispõem a participar da pesquisa de satisfação. Além disso, há, também, retorno espontâneo das avaliações dos demandantes que se manifestam por e-mail, estes, em sua maioria, referem-se ao reconhecimento pelas ações da Ouvidoria realizadas de modo a contribuir para a solução do problema apresentado.

O resultado da pesquisa de satisfação é levado imediatamente ao conhecimento do gestor responsável pela resposta e pelo tratamento da manifestação, para conhecimento do resultado da pesquisa, visando o aprofundamento da reflexão sobre os procedimentos adotados pelos responsáveis pela demanda, buscando, assim, a implementação de melhores práticas de gestão. Esta prática vem imprimindo mais agilidade na tomada de decisões e reconhece a relevância da participação do cidadão.

## **Mecanismos de Transparência das Informações Relevantes sobre a Atuação da Unidade**

Detalhamento do caminho de acesso, no portal da unidade jurisdicionada na Internet, às informações sobre sua atuação, úteis à sociedade e que contribuam para a transparência da gestão, inclusive àquelas relacionadas à prestação de contas.

A Lei nº 12.527/2011, Lei de Acesso à Informação, é um importante marco na história da Administração Pública para a concretização da participação cidadã. Esse novo microsistema legal, que trata do acesso à informação como direito público fundamental, dever do Estado, também se traduz em um instrumento para a modernização do Estado, como ferramenta de controle social e de transparência, no âmbito dos Direitos Humanos.

A UFRJ na sua página eletrônica busca cumprir com o que determina o artigo 8º da LAI, promovendo a transparência ativa. As unidades acadêmicas e administrativas da UFRJ são constantemente instadas a aperfeiçoarem a sua comunicação promovendo a transparência ativa em seus portais eletrônicos e melhorando internamente a sua comunicação. Todas as unidades acadêmicas e administrativas foram instadas pela Ouvidoria a instituírem nos seus respectivos portais eletrônicos um Fale conosco e um FAQ (respostas às dúvidas mais frequentes). A Ouvidoria tem continuamente indicado procedimentos internos adequados para a promoção contínua da transparência ativa e de accountability. Recomendamos a melhoria do portal da Auditoria Interna da UFRJ. A Reitoria, as Pró-reitorias, as Unidades Acadêmicas e Administrativas da UFRJ vêm melhorando significativamente o padrão de sua comunicação interna e externa. Consulte o portal [www.ufrj.br](http://www.ufrj.br) os links sobre Administração, Graduação, Pós-Graduação, Extensão, Pessoal, Gestão, Finanças etc. Em relação a gestão de contratos, licitações, orientações administrativas internas e outras informações sobre gestão, governança e transparência basta acessar a página [www.pr6.ufrj.br](http://www.pr6.ufrj.br), sobre finanças a página é [www.pr3.ufrj.br](http://www.pr3.ufrj.br), para obter informações sobre pessoal consultar a página [www.pr4.ufrj.br](http://www.pr4.ufrj.br). No endereço <https://www.ufrj.br/relatorio-da-cgu> é possível acessar os relatórios da Controladoria-Geral da União relativos à UFRJ; A partir do portal [www.ufrj.br](http://www.ufrj.br) é possível acessar o link <http://www3.transparencia.gov.br/TransparenciaPublica/index.jsp?CodigoOrgao=26245&TipoOrgao=2&cons> que dá acesso às informações sobre Transparência Pública na UFRJ, tais como diárias e passagens. O endereço eletrônico [www.sap.ufrj.br](http://www.sap.ufrj.br) refere-se ao Sistema de Acompanhamento de Processos Administrativos (SAP) da UFRJ. O referido Sistema destina-se ao gerenciamento eletrônico da atuação, tramitação, acompanhamento, arquivamento e recuperação dos processos administrativos da UFRJ, é o único sistema corporativo reconhecido oficialmente na UFRJ para tal finalidade.

### **Forma de Participação Cidadã nos Processos Decisórios**

Como já mencionado, a partir de 2012, a Ouvidoria-Geral da UFRJ conseguiu inserir no seu sistema de informatização uma pesquisa de satisfação on line, que é oferecida ao demandante quando se encerra o tratamento de sua manifestação, para que ele avalie os serviços da Ouvidoria e da unidade acadêmica ou administrativa por ele demandada e, também, para que ofereça sugestões de melhorias. É uma pesquisa espontânea, realizada voluntariamente pelo interessado. Entretanto, não são todos os demandantes que se dispõem a participar da pesquisa de satisfação.

Outra forma de participação cidadã, entre outras, recomendadas aos gestores pela Ouvidoria-Geral da UFRJ tem sido a de promover audiências públicas, como por exemplo, as realizadas pela Prefeitura Universitária sobre segurança, presença de animais nos campi da UFRJ. A atual Reitoria da UFRJ realizou, no final do ano de 2015, no auditório do Centro de Ciências da Matemática e da Natureza, a primeira audiência pública sobre orçamento.

Em 2016 foram realizadas audiências públicas sobre Assitência Estudantil, conforme <https://ufrj.br/audiencias-e-consultas-publicas> e [http://webtv.ufrj.br/?option=com\\_content&task=view&id=1506&Itemid=176](http://webtv.ufrj.br/?option=com_content&task=view&id=1506&Itemid=176)

Destaque para o Fórum Permanente UFRJ Acessível e Inclusiva <https://ufrj.br/acessibilidade>

### **Avaliação dos produtos e serviços pelo Cidadãos–usuários**

No tocante à atuação da Ouvidoria-Geral consulte o item Aferição do Grau de Satisfação dos Cidadãos-usuários. Observamos que as Unidades hospitalares que já dispõem da Carta de Serviço ao Cidadão têm mecanismos específicos de avaliação destes produtos e serviços, veja em <http://cartadeservicos.ufrj.br/index.php/servicos> realizados pelas respectivas unidades gestoras, veja em <http://cartadeservicos.ufrj.br/index.php/contato>

### **Mediação de Conflitos, uma das atribuições da Ouvidoria:**

No tocante aos conflitos que nos chegam adotamos a concepção de Luis Alberto Warat, quando diz que a mudança de lentes ao olhar para os conflitos traz uma nova concepção. As divergências passam a ser vistas como oportunidades alquímicas, as energias antagônicas como complementares, e o Direito como solidariedade. As velhas lentes que fragmentavam, classificavam e geravam distâncias vão para a lixeira. Começamos a entender que cada homem não é uma mônada isolada, que não são fragmentos sem conexão. Cada um é interdependente e produto forçado das interações. A sociedade é unicamente produto da complexidade desses vínculos.



A Ouvidoria-Geral da UFRJ realizou, durante o ano de 2016, mediações 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 dos conflitos internos, realizada pela Ouvidoria-Geral, tem contribuído de forma significativa para a concretização dos princípios da moralidade, economicidade, da celeridade, da ética, permitindo assim uma consciência fraterna, uma relação dialógica permanente de respeito entre as partes envolvidas.

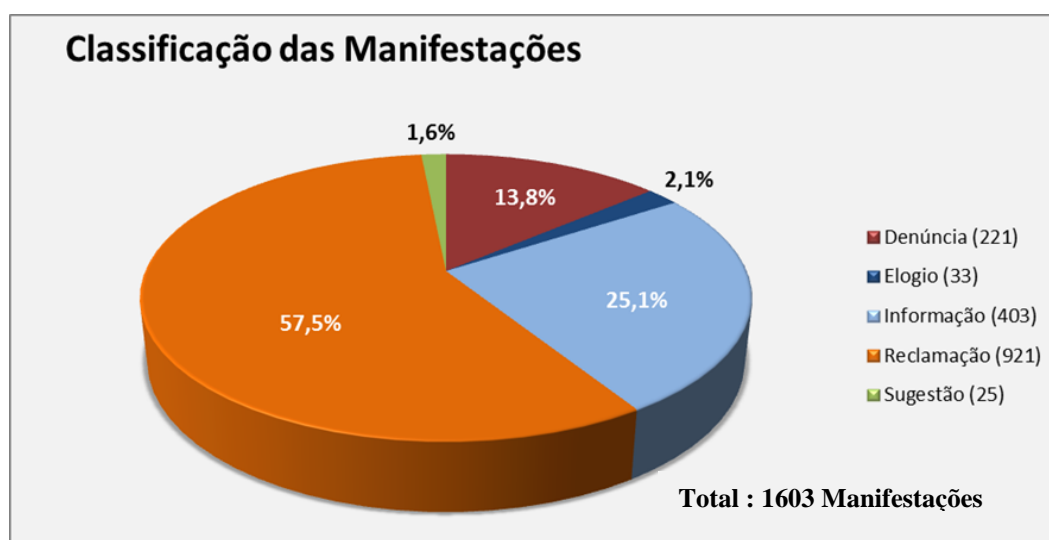
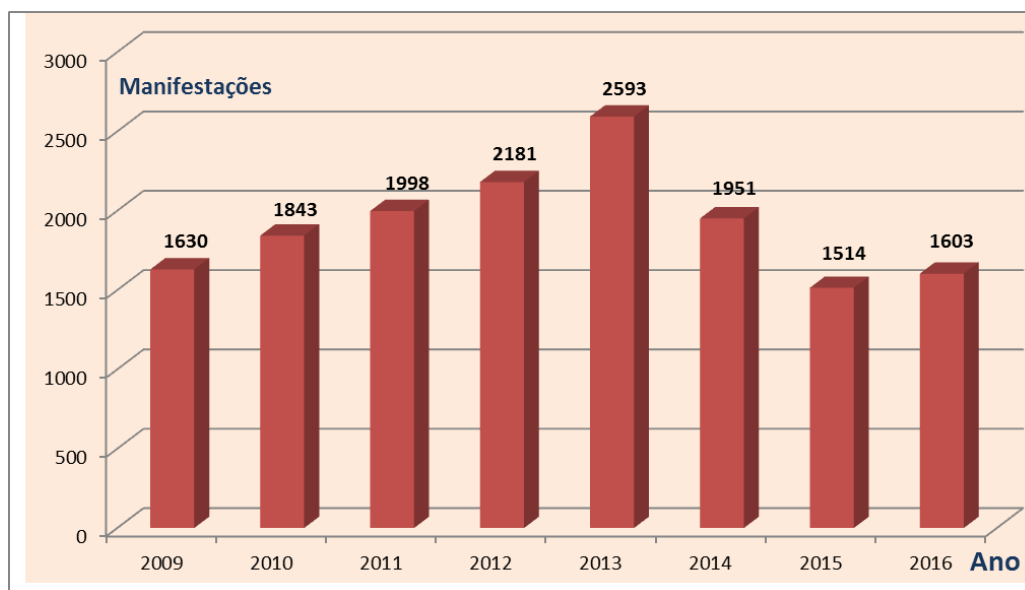
Além disso, entre outras ações, a Ouvidoria-Geral contribuiu para a proposta de criação e apresentação da Comissão de Direitos Humanos da Faculdade de Medicina da UFRJ e, também, reiterou a recomendação da constituição da Comissão de Ética da UFRJ e seu respectivo Código de Ética.

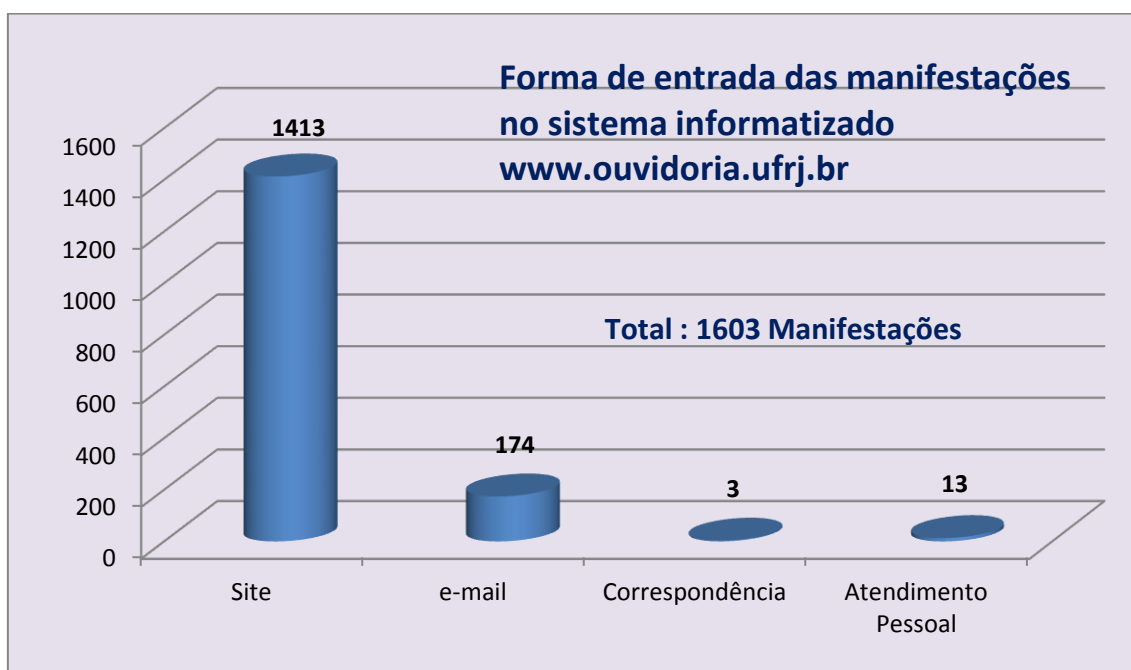
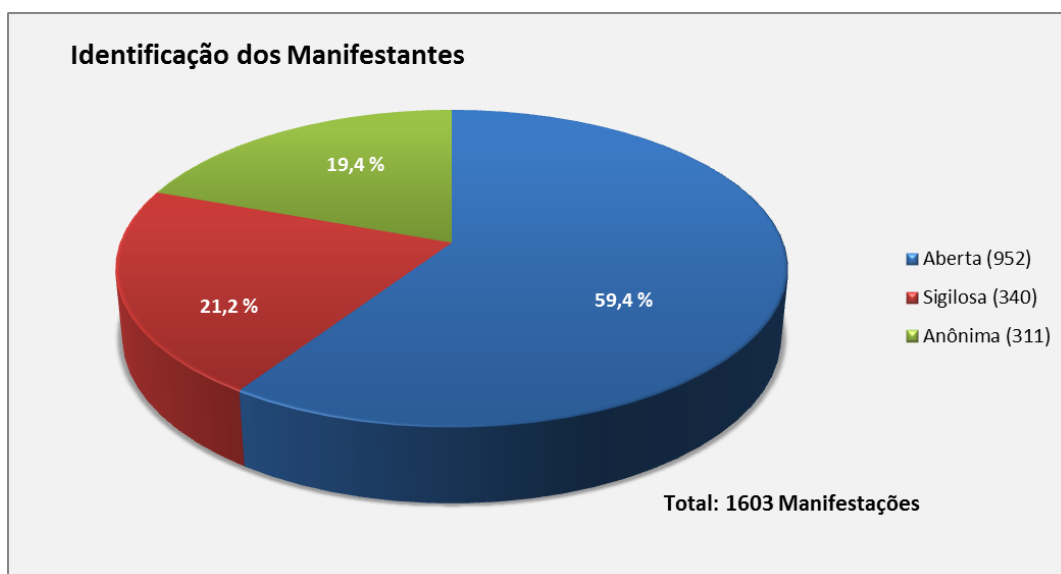
#### **Estatísticas 2016 Ouvidoria-Geral da UFRJ e Serviços de Informação ao Cidadão da UFRJ**

Os quadros apresentados a seguir não contemplam os atendimentos telefônicos e os atendimentos presenciais relativamente às orientações prestadas aos demandantes e que têm suas situações resolvidas imediatamente. A Ouvidoria-Geral da UFRJ recebe mais de 800 ligações por mês, e, este número aumenta dependendo dos eventos promovidos pela UFRJ, tais como, acesso à graduação, pesquisas de impacto social realizadas pelas Unidades, cursos oferecidos pela UFRJ, concursos e seleções públicas etc. Além disso, em razão de problemas com a rede de Internet, manifestações que nos chegam por e-mail ([ouvidoria@reitoria.ufrj.br](mailto:ouvidoria@reitoria.ufrj.br)), são respondidas diretamente, também, por e-mail ou por telefone ao demandante e, deste modo, não são contabilizadas no sistema, já que não são por nós cadastradas, em razão do tempo e da urgência da resposta ou orientação. Em 2016 foram respondidas mais de 900 manifestações nestas modalidades.

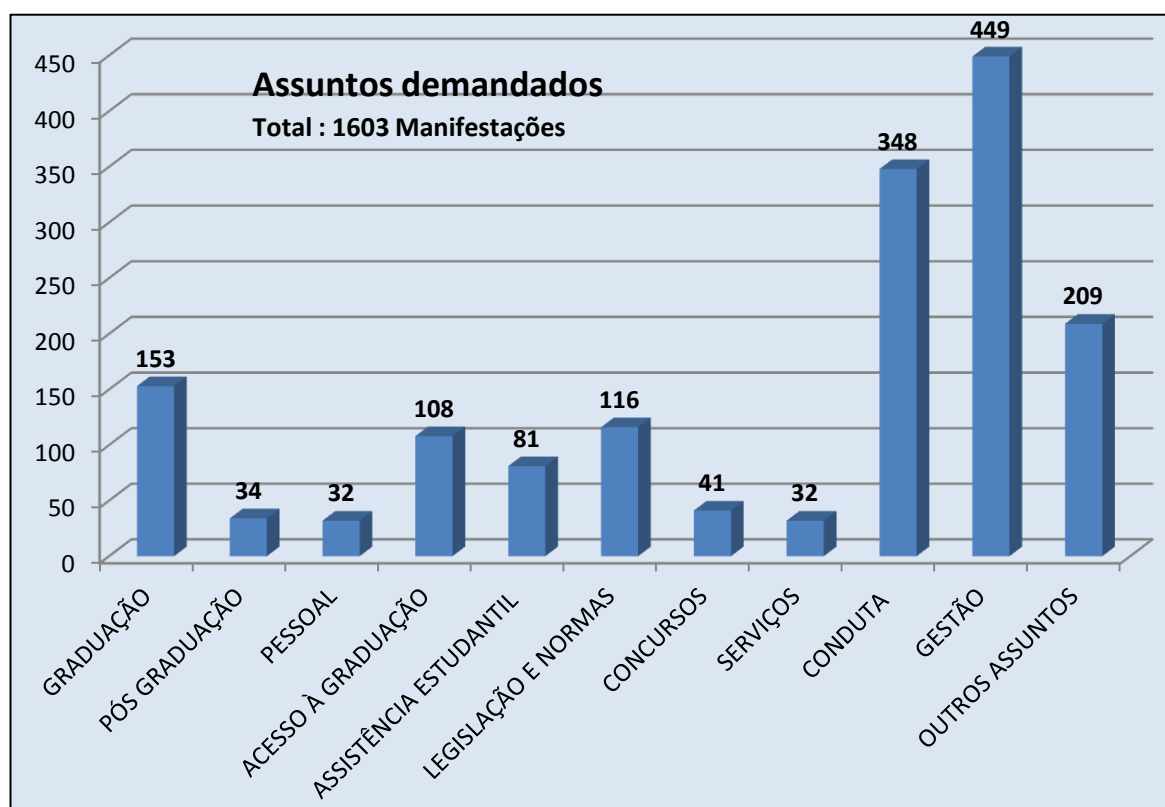
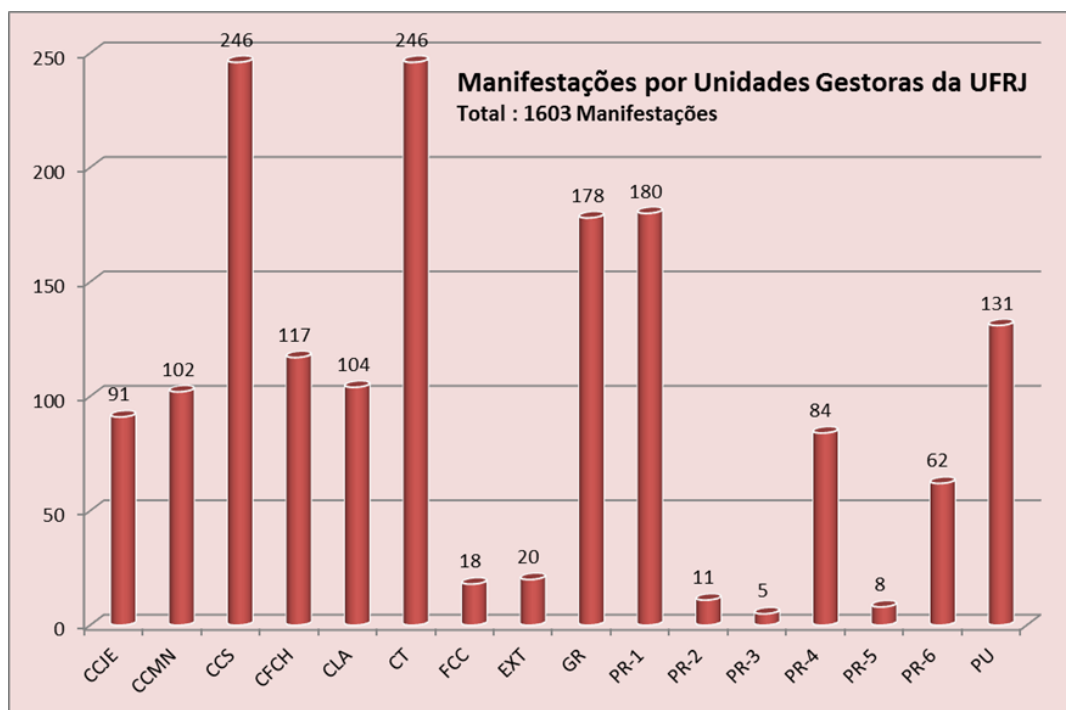
A Ouvidoria-Geral da UFRJ recebeu, no ano de 2016, 1603 manifestações cadastradas no sistema ([www.ouvidoria.ufrj.br](http://www.ouvidoria.ufrj.br)), de acordo com o gráfico abaixo que demonstra a evolução numérica das manifestações recebidas desde 2009.

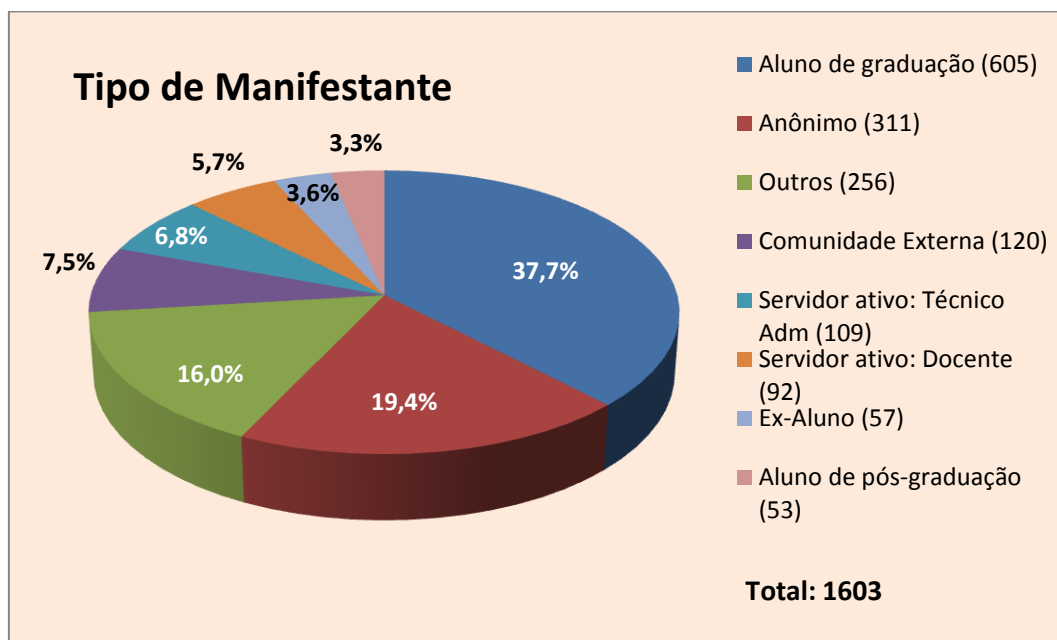
### Ouvidoria-Geral da UFRJ





Obs: Este quadro não inclui os atendimentos pessoais agendados ou espontâneos, nem mesmo os atendimentos telefônicos.





**Relatório estatístico do Serviço de Informação ao Cidadão da UFRJ (e-SIC) - 2016**

Quantidade de pedidos	366
Média mensal de pedidos	30,5
Total de perguntas	444
Perguntas por pedido	1,25
Total de solicitantes	275
Total de Pedidos respondidos	359
Em tramitação no prazo	5
Em tramitação fora do prazo	2
Tempo médio de resposta	12,01 dias
Prorrogações	56 (15.30%)
Negativas de acesso:	
Pedido genérico	10
Pedido incompreensível	7
Pedido que exigem tratamento adicional de dados	3
Dados pessoais	2

A estatística do Serviço de Informação ao Cidadão/SIC da UFRJ pode ser consultada também na página <http://www.acessoainformacao.gov.br/assuntos/relatorios-dados/relatorios-estatisticos/relatorios-estatisticos>