Relatório das Atividades da Ouvidoria-Geral e do Serviço de Informação ao Cidadão Ano 2015.

A Ouvidoria-Geral da Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro, com fundamento na Constituição Federal de 1988, 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. 1° 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 especificamente das reclamações dos cidadãos "relativas à prestação de serviços públicos".

A ouvidoria universitária representa um espaço e um olhar privilegiado para o exercício e a consolidação da democracia participativa, é instrumento da conquista da cidadania que promove a defesa dos direitos humanos e a inclusão social. A Ouvidoria da UFRRJ vem, desde sua existência, superando obstáculos, enfrentando desafios e trabalhando para ampliar a inclusão social, servindo de instrumento promotor da igualdade de direitos formais e da igualdade de oportunidade e de acesso, colaborando, assim, para a construção da garantia da cidadania, do direito/ dever da solidariedade e da defesa dos direitos humanos.

Seguindo determinação da Reitoria, desde setembro de 2013, a Ouvidoria-Geral da UFRRJ ampliou as suas atribuições e passou a administrar o Serviço de Informação ao Cidadão/SIC da UFRRJ, de acordo como que preconiza a Lei nº 12.527, de 18/11/2011, regulamentada pelo Decreto nº 7.724, de 16/05/2012.
Hoje, inegavelmente, a Ouvidoria-Geral com a implantação do sistema e - OUV (Sistemas de Ouvidorias do Poder Executivo Federal), já integra a modelagem organizacional da nossa Universidade, na medida em que ampliou as suas atribuições em razão da Lei de Acesso à Informação, que instituiu, em âmbito federal, o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) e o seu respectivo sistema e - SIC, promovendo o acesso à informação como um direito público, constitucionalmente assegurado.

A Ouvidoria-Geral da UFRRJ, por meio da valorização da ética, vem estabelecendo uma relação de confiança e de respeito com a comunidade interna e externa que a procura e com a gestão da instituição na qual está inserida, além disso, os princípios da autonomia, da independência, da transparência, da imparcialidade, da moralidade, da eficiência e da eficácia expressam o compromisso com as pessoas e com a defesa do interesse público e norteiam o desenvolvimento de habilidades específicas que se traduzem numa atuação que busca promover, permanentemente, a escuta empática e que concretize o nosso papel como indutor de mudanças.

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

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

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

Denúncia: manifestações que indicam irregularidades/ilegalidades relacionadas à UFRRJ; conforme prever o regimento da Ouvidoria-Geral da UFRRJ (aguardando a aprovação pelo ConsU) 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 idéia ou proposta de aprimoramento dos serviços prestados pela UFRRJ.

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

Canais de atendimento

A Ouvidoria-Geral da UFRRJ realiza atendimentos presenciais, por telefone, por correio eletrônico, pelos sistemas informatizados (e- OUV) e (e- SIC) e por correspondência.
A Ouvidoria-Geral, no ano de 2015, recebeu 467 manifestações, classificadas como: solicitações de informação, reclamações, denúncias, sugestões e elogios. Destas 401 manifestações nos chegaram por correio-eletrônico (ouvidoria@ufrrj.br) e 66 pelo sistema e- OUV.
As demandas recebidas pelo correio eletrônico, ouvidoria@ufrrj.br, são contabilizadas pela Ouvidoria, em razão de fatores de ordem técnica e de eficiência, são respondidas, diretamente, pela equipe da Ouvidoria pelo próprio correio eletrônico, orientações sobre determinados procedimentos internos para obtenção de informações, outras vezes, há a necessidade de se prestar uma informação, com bastante celeridade, para que o próprio objeto da demanda não se perca.

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. 5 °, inciso LXXVIII, que se traduz na concretização do princípio da razoabilidade.

Soma – se a esses números os 120 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 UFRRJ, também, foi responsável por implantar e, desde então, gerenciar esse Serviço na UFRRJ.

Cumpre registrar que, em 2015, atendemos, em média, 20 ligações telefônicas diárias de orientação e informação aos demandantes. Estes atendimentos telefônicos, por vezes, triplicaram dependendo dos eventos da UFRRJ, 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.

Pesquisa de satisfação em curso
Cumpre destacar a inserção da pesquisa de satisfação que hoje está disponibilizada, online, aos demandantes, melhor, ainda, é identificar que o serviço da Ouvidoria-Geral da UFRRJ vem sendo bem avaliado (ver anexo I).

Pessoal
Outro aspecto não menos relevante o número reduzido de pessoas que integram a equipe da Ouvidoria-Geral da UFRRJ que, atualmente, responde pelo Serviço de Informação ao Cidadão, somos somente duas para atender o público interno e externo à UFRRJ.

Destacamos algumas ações e atividades realizadas, bem como entraves encontrados no ano 2015.

Implantação do sistema e- OUV (março de 2015)
Realização de pesquisa de satisfação (em curso)
Criação da página da Ouvidoria – Geral
Carta de Serviços ao Cidadão - parcialmente - disponibilizado à comunidade
Formulário enviado (e reiterado) às unidades acadêmicas e administrativas, solicitando informações visando à elaboração da Carta de Serviços ao Cidadão (Anexo II)
Atualização da página institucional (SIC- UFRRJ) com acréscimos significativos, em especial, no espaço Legislação.

Entraves
Regimento interno aguardando aprovação do ConsU
Pouca receptividade das unidades acadêmicas e administrativas às nossas solicitações visando à elaboração da Carta de Serviços.
Demora no atendimento por alguns respondentes muitas vezes nos levando a perda de prazos estipulados pelo sistema.
Falta de pessoal (efetivo)
Equipamentos
Inadequação de espaços

Assuntos mais demandados e recebidos pelo endereço eletrônico, em 2015
(Classificação/ Assunto/ Demandas)

- Reclamação
Atendimento - 4
Conduta – Docente - 2
Carteira de estudante - Graduação - 4

- Denúncia
Conduta - Servidor Téc. Adm. -1

- Informação
Concurso de acesso aos cursos de graduação - 222
Transferência - Externa -60
Atendimento - 68

- Sugestão
Atendimento - 8
Conduta -Docente - 2
Transporte interno - 7

- Elogio
Atendimento – 2

-Outros
Transporte interno – 1

A Ouvidoria-Geral, com base no recebimento de suas demandas encaminha, a partir deste ano, à administração central da UFRRJ recomendações gerais, no tocante a Políticas: Comunicação, Legislação e Normas, Gestão, e Pessoal:

Recomendações Gerais 2015

• difusão da comunicação sobre as decisões dos órgãos administrativos da UFRRJ e informações apropriadas à comunidade em geral sobre a produção e atuação nos mais diversos campos do saber;

• intensificação das ações de comunicação que tratam da segurança;

• confecção da Carta de Serviços ao Cidadão para todas as unidades administrativas e acadêmicas;

• atualização das páginas eletrônicas das Unidades da UFRRJ, de acordo com as normas da Lei de Acesso à Informação, que se traduza em transparência ativa;

• apresentação dos sites da UFRRJ em mais duas línguas: inglês e espanhol;

• adoção de uma política de informação, nas mídias da UFRRJ, visando esclarecer a comunidade externa sobre ingresso na UFRRJ;

• edição de regras que viabilizem a adoção das decisões com eficácia, agilizando os procedimentos administrativos internos;

• criação de uma comissão permanente de supervisão e acompanhamento dos concursos da UFRRJ;

• publicação de editais de concurso em consonância com as garantias constitucionais;

• regulamentação de festas e eventos nos campi da UFRRJ;

• difusão junto aos Coordenadores de Cursos de Graduação da necessidade dos docentes lançarem as notas de graduação da UFRRJ, conforme prevê o calendário acadêmico;

• análise pela Pró-Reitoria de Graduação que estabeleça critério para verificar a autenticidade da autodeclaração racial dos candidatos ao sistema de cotas da UFRRJ.

• constituição de um grupo de trabalho visando à melhoria e eficiência dos serviços dos campi de Nova Iguaçu e Três Rios;

• imprimir celeridade na confecção e entrega das carteiras estudantis (em especial nos pólos EAD);

• constituição de um grupo de trabalho para a criação de um observatório permanente de acompanhamento de desempenho e trajetória discente, visando a não evasão do alunado;

• adoção de mecanismos normativos internos que permitam melhor acompanhamento da Pró-Reitoria de Graduação sobre a atuação das unidades acadêmicas quanto aos procedimentos de ingresso e permanência dos estudantes na UFRRJ;

• adoção de uma política permanente de recepção aos calouros;

• utilização da Intranet, de forma otimizada, como meio de comunicação entre a administração central e o corpo social da UFRRJ;

• adaptação dos portais eletrônicos da UFRRJ para atender as pessoas portadoras de necessidades visuais;

• melhoria urgente do sistema de telefonia;

• regulação do trânsito, da sinalização externa e interna dos campi da UFRRJ;

• melhoria das vias dos campi;

• regulação, gerenciamento e otimização das áreas de estacionamento nos campi da UFRRJ;

• implementação de uma ação institucional permanente e urgente que acabe com os transtornos causados pela presença de animais nos campi da UFRRJ, com a criação de um setor responsável pelo monitoramento da população e pela orientação da comunidade em caso de ataque de animais;

• adoção de procedimentos que reforcem a segurança interna nos campi da UFRRJ;

• Implementação para toda UFRRJ do programa de coleta seletiva;

• adequação urgente de todos os prédios dos campi da UFRRJ para garantir a acessibilidade plena das pessoas portadoras de deficiência ou mobilidade reduzida;

• desenvolvimento de um projeto educativo que se traduza em ações permanentes para conservação do patrimônio da UFRRJ;

• planejamento e desenvolvimento de ações que viabilizem o pagamento das bolsas nas datas aprazadas e adoção de mecanismos para informar aos usuários quando do atraso;

• regulamentação que normatize a cessão de uso dos espaços físicos nos campi e prédios da UFRRJ;

• identificação e melhoria dos pontos carentes de iluminação no campus de Seropédica;

• adoção de mecanismos de prevenção quanto ao uso indevido da logomarca da UFRRJ;

• adoção de medidas contra o trote estudantil, dentro e fora da Universidade, com o intuito de prevenir atitudes violentas, humilhantes e vexatórias contra os novos alunos;

• utilização de nome social no âmbito da UFRRJ;

• publicação da relação do pessoal extraquadro da UFRRJ, com o mesmo detalhamento, em termos de informação, adotados para os servidores públicos federais no Portal da Transparência;

• procedimentos de sanção a serem aplicados em virtude de inadimplência dos usuários, nas Bibliotecas da UFRRJ, que retiram material bibliográfico e não devolvem tempestivamente o referido material;

• análise da possibilidade de estabelecer cláusula nos próximos contratos, ou aditamento aos contratos atuais, com os trailers, restaurantes e congêneres na UFRRJ proibindo a venda de álcool e de cigarros;

• necessidade do prédio da Reitoria contar com brigadistas, sinalização, atualização e divulgação da informação de quem é quem, voltada aos que trabalham, estudam e visitam esse prédio, afixando nos elevadores do prédio da Reitoria placa informativa indicando a quem recorrer; nome e telefone, caso o elevador apresente defeito, inclusive, informando o número de telefone do corpo de bombeiros;

• elaboração de um Código de Conduta Ética da UFRRJ;

• aplicação imediata pela Prefeitura em consonância com o IV e o SOS Animal do plano de ação para controle da circulação e o abandono de cães e outros animais nos campi da UFRRJ;

• implementação de campanha e programa de uso inteligente e racional dos insumos (água e energia elétrica);

• criação de página no portal da Prefeitura que trate das normas de utilização dos veículos da frota da UFRRJ, com orientações mínimas aos gestores e motoristas sobre a utilização dos veículos;

• melhorar as condições para o atendimento ao público, principalmente, aos aposentados;

• imprimir celeridade no andamento dos processos;

• cadastro e acompanhamento online da relação de servidores da Universidade cedidos a outras Instituições;

• adoção de procedimentos padronizados e regulação dos horários de funcionamento das secretarias acadêmicas e Protocolos, no tocante ao turno da noite;

• 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 UFRRJ;

• dar publicidade ao andamento das obras nos campi da UFRRJ, difundindo tais informações no portal eletrônico;

• manter atualizado, no Boletim da UFRRJ, os dados dos gestores;

• publicação no portal eletrônico da Pró-Reitoria de Assuntos Administrativos do quadro de quantitativo de lotação dos cargos dos níveis "C", "D" e "E", integrantes do plano de carreira dos servidores TAE, conforme o decreto 7732 /2010 .

Contatos Ouvidoria/ SIC-UFRRJ
Rod. BR 465 Km 7 • 3º andar, sala 131/2
Seropédica• RJ • CEP 23897 000
Tels:. (21) 26814622 / 26821080/90
ouvidoria@ufrrj.br
sicufrrj@ufrrj.br
http://portal.ufrrj.br/ouvidoria/
http://r1.ufrrj.br/wp/acessoainformacao/

A seguir, apresentamos os dados estatísticos referente ao ano de 2015.

MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS EM 2015 NA OUVIDORIA-GERAL DA UFRRJ:

a) Pedidos fora do Sistema e - OUV
(Por e-mail)

	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
DENUNCIA												1	1
ELOGIO				1					1				2
PEDIDO DE INFORMAÇÃO	6	10	12	12	30	58	54	26	40	14	50	68	370
RECLAMAÇÃO	1	1	0	2	0	1	0	1	0	2	1	1	10
SUGESTÕES	2	1	0	0	5	2	3	2	1	1	0	0	17
OUTROS										1			1

b) Ouvidoria (e - OUV)

	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
DENUNCIA			1			1	3	3	5	1	2	2	18
ELOGIO									1				1
INFORMAÇÃO													0
RECLAMAÇÃO			1	2	0	1	4	4	3	2	2	4	25
SUGESTÕES							1						1
OUTROS			2		2	3	4	1	3	4	0	2	21

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

SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO: SIC-UFRRJ

SIC-2015

	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
PEDIDOS DE INFORMAÇÃO (E-SIC)	12	10	11	7	10	9	2	6	10	9	16	11	120
RECLAMAÇÕES	3		2		1	2				2	2	1	13
CGU	5	6				1				2	2	1	17
CMRI													0
RECURSOS 1ª INSTÂNCIA	2	2	3	4	1	1				4	1	2	20
RECURSOS 2ª INSTÂNCIA	5		2		1					1	2		11

ANEXO I

Pesquisa de Satisfação do Usuário da Ouvidoria

A Pesquisa de satisfação foi implantada na Ouvidoria de 27/11/15 a 27/ 01

Número da Manifestação: [ ]

Obrigado por responder à Pesquisa!
Sua resposta é muito importante, pois permitirá que os nossos serviços Sejam continuamente melhorados.

1. Tipo de usuário

   ( ) comunidade universitária ( ) comunidade externa

2. Origem da informação a respeito da Ouvidoria

   ( ) internet ( ) Rural Semanal ( ) outros

3. Nível de satisfação

   ( ) insatisfatória ( ) parcialmente satisfatória ( ) satisfatória

4. Papel da Ouvidoria

   ( ) pouco importante ( ) importante ( ) muito importante

5. Eficiência da Ouvidoria

   ( ) demorado ( ) normal ( ) rápido

6. A reutilização da Ouvidoria

   ( ) sim ( ) não

ANEXO II

FORMULARIO/CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO

Unidade:

Dirigente:

1. Descrição do Serviço

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

2. Requisito para solicitação de Serviço.

.....

.....

3.Canais disponíveis para solicitação, esclarecimentos ou acompanhamento do serviço.

.....

4. Tempo médio para conclusão do serviço

.....