

Introdução

A Ouvidoria, com base 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. 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 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, 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. Hoje, inegavelmente, a Ouvidoria - Geral da UFRRJ já integra a modelagem organizacional da nossa Universidade, na medida 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. Esta é uma tarefa hercúlea e complexa, de cunho pedagógico, 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. A Ouvidoria - Geral da UFRRJ, por meio da valorização da ética, vem estabelecendo uma relação de confiança e de respeito com o público 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. Na dependência das relações de poder estabelecidas no âmbito da UFRRJ, tem assumido o papel mais relevante ao captar legítimos anseios (não caprichos), prioridades, reivindicações de fatores internos e externos, fazendo ressoar e respondendo a estes insumos, contribuindo para mitigar as insatisfações ou, no mínimo, remediá-las. A Ouvidoria Geral da UFRRJ vem trabalhando para, em breve, ser de fato um instrumento de gestão e de participação social, capaz de estabelecer o vínculo orgânico entre a sua administração pública e seus diversos públicos, uma vez que é impossível pensar em público exclusivo e único na contemporaneidade globalizada.

1.1 Canais de Acesso ao Cidadão

Os principais canais de acesso ao cidadão da UFRRJ são:

a) Endereço

<http://portal.ufrj.br/ouvidoria/> e-

mail: ouvidoria@ufrj.br

Telefone (21) 2681-4622

Atendimento presencial: sala 131/2, Pavilhão Central

b) Cartas - UFRRJ Pavilhão Central - Rod BR 465 Km7- Seropédica - CEP: 23897-000 Sala 131/2, Pavilhão Central

c) Sistema e- OUV

O sistema funciona 24h e permite acompanhar o andamento de uma manifestação já cadastrada. Para utilizar o e- Ouv, não é necessário se cadastrar. Porém, quem realiza o cadastro tem acesso ao histórico das suas manifestações. Há opção de informar o nome, ou fazer uma manifestação anônima. Se fizer uma manifestação identificada, poderá acompanhar o andamento e conferir a resposta no próprio sistema, ou no e-mail que informar.

Nome dos servidores responsáveis pela Ouvidoria-Geral:

Teresinha M. Sena Pacielo (Ouvidora)

Aline Figueroa (secretária)

d) Serviço de Informação ao Cidadão - Sistema e- SIC- UFRRJ

A Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro, em cumprimento a Lei de Acesso à Informação (LAI) – Lei nº 12.527/2011 – possibilita aos seus usuários - comunidade acadêmica e externa- o acesso a todas as informações de interesse público sobre suas atividades. Se o conteúdo desejado não estiver disponível no portal institucional, o cidadão poderá solicitá-lo, por meio do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), sendo necessário apenas que se identifique e especifique o seu pedido de informação, não é preciso motivá-lo. O pedido de informação poderá ser feito:

- Pela internet: <http://www.acessoainformacao.gov.br/sistema>

- Presencialmente, no espaço do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC-UFRRJ) - Localização: Rod. BR 465 km 7, Sala 132/2, 3º andar do Pavilhão Central (P1) – Seropédica – RJ - CEP: 23897-000.

Horário de atendimento ao público: Segunda a sexta-feira, de 8:00h às 11h30 e das 13:00h às 17:00h.

e) Telefone e e-mails para orientação e esclarecimentos de

dúvidas: Telefone: (21) 2681-4622

E-mail: sicufrj@ufrj.br

Para atendimento presencial, é necessário o preenchimento de formulário próprio, o qual pode ser acessado pelo endereço eletrônico abaixo e entregue ao SIC-

UFRRJ: Disponíveis <http://r1.ufrrj.br/wp/acessoainformacao/>

Formulários: Formulário de Reclamação – Pessoa Física, Formulário de Reclamação – Pessoa Jurídica, Formulário de Recurso – Pessoa Física, Formulário de Recurso – Pessoa Jurídica, Instruções para preenchimento do Guia de Recolhimento da União – GRU

Nome dos servidores responsáveis pelo SIC:

Autoridade da UFRRJ responsável pelo monitoramento da implementação da Lei de Acesso à Informação no âmbito do órgão/entidade:

Teresinha M. Sena Pacielo e-mail:

pacielo@ufrrj.br Telefone: (21) 2681- 4622

Aline Figueroa (secretária)

Teresa Pacielo <ttpacielo@gmail.com>

1.2 Carta de Serviços ao Cidadão

A Carta de Serviços ao Cidadão, estabelecida pelo Decreto 6.932, de 11 de agosto de 2009, é um documento elaborado para dar visibilidade e transparência à gestão do serviço público. Visa informar aos cidadãos os serviços prestados, como acessar e obter esses serviços e quais são os compromissos de atendimento estabelecidos.

Com a implantação da Carta, a UFRRJ busca promover a eficiência, a qualidade e a transparência dos serviços de atendimento, bem como facilitar o acesso do público, permitindo ao cidadão que conheça os serviços prestados e seus requisitos antes de procurar a Universidade. A versão on line da Carta de Serviços ao Cidadão encontra-se disponível no endereço: <http://portal.ufrrj.br/servicos/carta-de-servico/>

1.3 Aferição do grau de satisfação dos cidadãos-usuários

Com o intuito de avaliar os serviços prestados e ampliar o diálogo com a Comunidade Acadêmica, a Ouvidoria Geral da UFRRJ com o apoio da COTIC, realiza de 25/10 a 30/11, um procedimento que compõe a “Pesquisa de Satisfação da Ouvidoria Geral”. Pretendemos a partir dos resultados obtidos analisar o conhecimento que a comunidade universitária tem da Ouvidoria, se ela conhece suas atribuições, queremos saber como ela tomou conhecimento da existência da Ouvidoria na UFRRJ, pretendemos ampliar o diálogo com a comunidade universitária, com o objetivo de aperfeiçoar nossos serviços e, consequentemente, contribuir para que a UFRRJ cumpra de forma eficiente e com qualidade sua missão.

Resultado da pesquisa de visibilidade da Ouvidoria UFRRJ.

Na Pesquisa de Satisfação dos usuários da Ouvidoria foram utilizados os seguintes indicadores para avaliar a satisfação: Tipo de usuário, Origem da informação a respeito da Ouvidoria, Nível de satisfação, Papel da Ouvidoria, Eficiência da Ouvidoria e a reutilização da Ouvidoria.

A primeira pergunta visava identificar o Tipo de usuários: a comunidade interna prevaleceu com 95%, seguida de comunidade externa com 5%.

O segundo questionamento foi sobre a Origem da informação a respeito da Ouvidoria; 60% tomaram conhecimento pelo Informativo Rural, 38% pela internet (Portal Institucional) e 2% Outros. Em seguida, o Nível de satisfação: 50% responderam Satisfatório; 30% Parcialmente satisfatório e 20% Insatisfatório, depois foi perguntando sobre o Papel da Ouvidoria: 80% responderam Muito Importante, 18% Importante e 2% Pouco Importante, logo após indagou-se pela Eficiência da Ouvidoria: 50% Rápido, 30% Normal 2% demorado e por fim a Reutilização do canal: Sim 98% Não 2%

Os resultados da pesquisa serão divulgados no site da UFRRJ no mês de março 2016, (<http://portal.ufrj.br/ouvidoria/>).

1.4 Mecanismo de Transparência das Informações relevantes sobre a Universidade

Ouvidoria Geral – UFRRJ

<http://portal.ufrj.br/ouvidoria/>

Serviço de Informação ao Cidadão – SIC UFRRJ

<http://www.acessoainformação.gov.br/sistema>

Carta de serviços ao Cidadão da UFRRJ

<http://portal.ufrj.br/serviços/>

- de registro de dados gerenciais e estatísticos sobre a quantidade de solicitações, reclamações, denúncias, sugestões recebidas e sobre o atendimento/encaminhamento das demandas apresentadas, analisando os resultados observados, inclusive frente a dados registrados em exercícios anteriores.

A análise dos dados gerenciais e estatísticos dos registros das demandas possibilita a Ouvidoria informar e propor recomendações a Administração Central da UFRRJ para a solução dos problemas detectados e aprimoramento da gestão institucional.

A Ouvidoria-Geral da UFRRJ realiza atendimentos presenciais, por telefone, por correio eletrônico, pelo sistema e-OUV e por correspondência. As manifestações cadastradas são recepcionadas pelo e-OUV (sistema de Ouvidorias do Serviço Público) e por e-mails (ouvidoria@ufrj.br), o primeiro gera um número e protocolo de demanda para o usuário, já o segundo o usuário recebe por e-mail o número de cadastro de sua manifestação. Nos dois casos as demandas são analisadas e classificadas pela Ouvidoria que muitas vezes responde de imediato, ou as encaminham às unidades acadêmicas e administrativas para sua análise e resposta ao demandante.

No ano de 2016 foram respondidas 332 mensagens, diretamente, sendo 282 por e-mail e 50, pelo e-OUV. Tais demandas têm, via de regra, um conteúdo que envolvem esclarecimentos e 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.

Além disso, os atendimentos presenciais geralmente não são cadastrados no sistema informatizado, não sendo portanto contabilizados, já que a Ouvidoria-Geral da UFRRJ procura orientar os docentes, os servidores, os alunos, e a comunidade externa sobre a melhor forma de encaminharem os seus pedidos, instruí-los e acompanharem a sua tramitação. Mensalmente, registramos, aproximadamente, 18 atendimentos desta natureza.

Este número pode aumentar, em virtude de algum aspecto de natureza sazonal, como por exemplo, período de lançamento de nota dos estudantes, abertura de concurso e de seleção pública, concessão de bolsas, entre outros assuntos. O atendimento telefônico, também, não é contabilizado no sistema informatizado, podendo atingir até 20 ligações diárias, dependendo dos eventos realizados pela UFRRJ.

Assuntos mais demandados em 2016

(e-mail)

(e- OUV)

<u>Reclamação</u>	<u>-</u>
<u>Atendimento 4</u>	<u>25</u>
<u>Conduta- Docente -1</u>	<u>1</u>
<u>Prefeitura Universitária</u>	<u>7</u>
<u>Total – 5</u>	<u>32</u>
<u>Total geral - 37</u>	

Denuncia

<u>Conduta- servidor Técnico Administrativo</u>	<u>2</u>
<u>Demais assuntos - 1</u>	<u>4</u>
<u>Total - 1</u>	<u>6</u>
<u>Total geral = 7</u>	

Informação

<u>Atendimento - 34</u>	<u>10</u>
<u>Concurso de acesso à graduação - 182</u>	<u>-</u>
<u>Transferência externa - 40</u>	<u>-</u>
<u>Total –256</u>	<u>10</u>
<u>Total geral = 266</u>	

Sugestão

<u>Atendimento - 20</u>	<u>2</u>
<u>Total - 20</u>	<u>2</u>
<u>Total geral =22</u>	

<u>Total Geral de manifestações: 282</u>	<u>50</u>
--	-----------

TOTAL GERAL (e mail e sistema e- OUV) : 332

A Ouvidoria - Geral da UFRRJ, com base no recebimento de suas demandas a partir de 2015 começou a encaminhar à Administração Central da UFRRJ recomendações gerais no tocante a Políticas: comunicação, Legislação e Normas, Gestão e Pessoal (Relatório da Ouvidoria 2015, memorando nº. 5, de 20/1/2016).

Cumpre destacar que a Ouvidoria - Geral da UFRRJ ampliou as suas atribuições e passou a administrar o Serviço de Informação ao Cidadão/SIC da UFRRJ, de acordo com o que preconiza a Lei nº 12.527, de 18/11/2011, regulamentada pelo Decreto nº 7.724, de 16/05/2012.

NÚMEROS DE PEDIDOS DE INFORMAÇÃO RECEBIDOS/ ATENDIDOS PELO E- SIC

Total de pedidos: 130, 125 (atendidos) e 5 (em tramitação)

Tempo médio de resposta: 12,7 dias

Total de recursos em 1ª instância: 13

Total de recursos em 2ª instância: 13

Total de Reclamações: 14

Total de recursos à CGU: 13

Total de recursos à CRMI: 1

OBS:

Em 2015, tivemos 120 pedidos, 31 recursos (primeira e segunda instância), 13 reclamações, Tempo médio de resposta: 15, 7 dias e 17 recursos à CGU.

Vale ressaltar que o decréscimo do número de recursos de 31 (2015) para 26 (2016) e o aumento pouco significativo de reclamações de 13 (2015) para 14 (2016). Também, o tempo médio de resposta caiu de 15, 7 dias (2015) para 12,7 dias (2016).

.

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-2016

	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
PEDIDOS DE INFORMAÇÃO (E-SIC)	15	4	13	13	13	14	11	7	12	5	15	8	130
RECLAMAÇÕES	4	1	4	1	1	1	1					1	14
CGU	6	2	1			2	2						13
CMRI				1					1				2
RECURSOS 1ª INSTÂNCIA	2	1	1			4	4		1				13
RECURSOS 2ª INSTÂNCIA	4	2				2	5						13

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

.....

REUNIÃO CGU na UFRRJ

No dia 19/12, a Ouvidoria - Geral / Serviço de Informação ao Cidadão - SIC - UFRRJ recebeu a vista dos técnicos da Controladoria Geral da União - CGU, Carla Arede e Marcelo Paluma. Na ocasião, ficou definido, entre outras providências, rever algumas rotinas do setor e zerar o passivo entre 01/01/2012 a 19/12/2016.(pedidos em tramitação) O prazo acordado foi até 20/02/2017.

Cumpra-se destacar que dos 138 pedidos considerados (em omissão) apenas 5 aguardam solução.

Agradecimentos

Os trabalhos da Ouvidoria - Geral e do Serviço de Informação ao Cidadão - SIC - UFRRJ não seriam possíveis sem a valorosa contribuição de alguns setores desta IFES e seus respectivos profissionais que, com extrema boa vontade e dedicação, atenderam prontamente às nossas solicitações. A Ouvidoria agradece, principalmente, à Chefia de Gabinete e, especialmente, Sr. José Antônio Pimenta, à COTIC – Coordenadoria de Tecnologia da Informação e Comunicação, e à Pró - reitoria de Graduação – PROGRAD.