RELATÓRIO DAS ATIVIDADES DA OUVIDORIA-GERAL E DO E DO SIC-UFRRJ/2017

1. Apresentação:

A Ouvidoria da UFRRJ, desde que foi criada, vem 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, 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.

1.1 Canais de Acesso ao Cidadão

Os principais canais de acesso ao cidadão da UFRRJ são:

a. Endereço
http://portal.ufrrj.br/ouvidoria/ e-mail: ouvidoria@ufrrj.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: sicufrrj@ufrrj.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>

2. Atualização da 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, ao longo do ano de 2017

A Carta de Serviços ao Cidadão foi atualizada ao longo do ano de 2017, a partir do trabalho de pesquisa do SIC – UFRRJ e das informações recebidas das Unidades acadêmicas e Administrativas.

3. Pesquisa de satisfação dos cidadãos-usuários

Devido a problemas operacionais no âmbito da Coordenação de Informática – COTIC (este trabalho é feito em parceria com a COTIC) e ainda a paralisação de servidores técnicos das Ifes, não conseguimos implementar a pesquisa de opinião programada para novembro de 2017.

4. Plano de Dados Abertos (PDA)

O Serviço de Informação ao Cidadão - SIC UFRRJ, após consulta a Coordenadoria Geral da União – CGU, recomendou à Reitoria - por meio dos memorandos (Nº. 28/Ouvidoria, de 18/7/2017 e Nº. 44, 20/9/2017) - que fosse criado um grupo de trabalho com a finalidade de desenvolver o Plano de Dados Abertos da UFRRJ.

Cumpre destacar que a elaboração do PDA deverá envolver vários órgãos e setores da instituição, reitoria, planejamento, áreas de comunicação, e tecnologia da informação, entre outros pois trata-se de um planejamento institucional.

A autoridade de monitoramento da Lei de Acesso Informação no âmbito da UFRRJ,cabe assegurar a publicação e a atualização do Plano e exercerá as seguintes atribuições: orientar as unidades dobre o cumprimento das normas referentes a dados abertos; assegurar o cumprimento das normas relativas à publicação de dados abertos de forma eficiente e adequada; monitorar a implementação doa PDA, com recomendações sobre as medidas indispensáveis à implementação e ao aperfeiçoamento da Política de Dados Abertos.

5. Mecanismo de Transparência das Informações relevantes sobre a Universidade

Ouvidoria Geral – UFRRJ

http://portal.ufrrj.br/ouvidoria/

Serviço de Informação ao Cidadão – SIC UFRRJ

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

Carta de serviços ao Cidadão da UFRRJ

http://portal.ufrrj.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@ufrrj.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 2017 foram respondidas 200 mensagens, diretamente, sendo 182 por e-mail e 18, 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 Ouvidora-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, 28 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 25 ligações diárias, dependendo dos eventos realizados pela UFRRJ.

Assuntos mais demandados em 2017

(e-mail)	(e- OUV)
Reclamação	-
Atendimento 24	10
Conduta- Docente -1	1
Prefeitura Universitária – 2	1

Total =27 12

Total geral - 39

Denúncia

Conduta- servidor Técnico Administrativo 2

Demais assuntos - -

Total – 0 2

Total geral = 2

Informação

Atendimento – 20 1

Concurso de acesso à graduação – 99 2

Transferência externa – 30 -

Total = 149 3

Total geral = 152

Sugestão

Atendimento – 6 1

Total – 6 1

Total geral =7

Total Geral de manifestações: 182 18

TOTAL GERAL (e- mail e sistema e- OUV) : 200

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: 166 (atendidos) e 4 (em tramitação)

Tempo médio de resposta: 10,7 dias

Total de recursos em 1ª instância: 23

Total de recursos em 2ª instância: 3

Total de Reclamações: 5

Total de recursos à CGU: 4

Total de recursos à CRMI: 0

OBS:

Em 2017, tivemos 166 pedidos, 26 recursos (primeira e segunda instância), 5 reclamações, Tempo médio de resposta: 10,7 dias e 4 recursos à CGU.

Vale ressaltar que o número de recursos se manteve de 26 (2016) para 26 (2017) e o decréscimo significativo de reclamações de 14 (2016) para 5 (2017). Também, o tempo médio de resposta caiu de 12, 7 dias (2016) para 10,7 dias.

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-2017	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
PEDIDOS DE INFORMAÇÃO (E-SIC)	23	16	15	9	17	15	7	22	2	27	5	9	166
RECLAMAÇÕES	1	1				2		1					5
CGU		1				2		1					4
CMRI													
RECURSOS 1ª INSTÂNCIA	6	6	1		2	3		2	2	1			23
RECURSOS 2ª INSTÂNCIA		1				1			1				3

Considerações finais:

Pessoal - Estamos aguardando resposta ao pleito encaminhado a Pró-reitoria de Assuntos Administrativos no início da atual gestão relativo a designação de um servidor do quadro para reforçar a equipe da Ouvidoria/ SIC-UFRRJ. Hoje formada por uma servidora do quadro e um funcionária terceirizada.

Equipamentos – Urge a aquisição de uma fotocopiadora no setor e ainda a troca das máquinas que se encontram obsoletas.

Ambiente - Cabe ressaltar que a iluminação inadequada da sala da Ouvidoria vem comprometendo nossas atividades vespertinas.

Agradecimentos

Os trabalhos da Ouvidoria - Geral e do Serviço de Informação ao Cidadão - SIC - UFRRJ não seriam possíveis sem a 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 AUDIN – Auditoria Interna, na pessoa do Sr. Duclério José do Vale e a COTIC – Coordenadoria de Tecnologia da Informação e Comunicação, em especial ao Sr. Alexsandro Caetano Rabello.