RELATÓRIO DAS ATIVIDADES DA OUVIDORIA DA UFRRJ
2018

OUVIDORIA-GERAL DA UFRRJ

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. 1° da CF). Além disso, a partir da Emenda Constitucional n 19/1998, a Constituição em seu art. 37, parágrafo 3°, 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.

A Ouvidoria Geral da UFRRJ tem sido 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. Nossa atuação tem se expressado no sentido de combater a arrogância, promovendo a humildade, com o olhar e a escuta depurados, tornando mais horizontais as relações interpessoais, buscando mecanismos que viabilizem a própria Ouvidoria como uma inovação social, um local de aprendizagem, um processo de mão dupla, solidário e cooperativo, com uma função impulsionadora de mudanças, direcionadas para o seu público interno e para a sociedade.

A Ouvidoria-Geral da UFRRJ realiza atendimentos presenciais, por telefone, por correio eletrônico, pelo sistema informatizado e por correspondência.

As demandas recebidas pelo correio eletrônico, ouvidoria@ufrrj.br, são cadastradas no sistema eletrônico, no entanto, algumas, em razão de fatores de ordem técnica e de eficiência, são respondidas, diretamente, pela equipe da Ouvidoria pelo próprio correio eletrônico. No ano de 2018 foram respondidas 122 mensagens, diretamente. 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 não necessariamente são cadastrados no sistema informatizado, não sendo portanto contabilizados, uma vez que a Ouvidoria-Geral da UFRRJ, regimentalmente, tem a atribuição de 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, 40 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 chegar até a 200 ligações mensais, dependendo dos eventos realizados pela UFRRJ. Citamos, como exemplo, o acesso aos cursos de graduação e ao CTUR, transferência externa, concurso público para técnico administrativo, declaração de rendimentos entre outros assuntos. Importante ressaltar 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 é muito bem avaliado, inclusive, com destaque para vozes que identificam uma nova forma de participar da administração. 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 - SIC - UFRRJ, somos somente dois para atender o público interno e externo à UFRRJ.

Somos a única Ifes sediada no RJ que agrega no mesmo local a Ouvidoria Geral da UFRRJ e o SIC-UFRRJ.

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>

1. **Atualização da Carta de Serviços ao Cidadão**

A Ouvidoria-Geral da UFRRJ, comprometida com a facilitação do diálogo e com a oferta de informação certeira ao usuário, entendeu ser de suma importância a edição de uma Carta de Serviços ao Cidadão, tendo como referência o Decreto n° 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 link http://portal.ufrrj.br/servicos/carta-de-servico/

A Carta de Serviços ao Cidadão foi atualizada ao longo do ano de 2018, a partir do trabalho de pesquisa do SIC – UFRRJ e das informações recebidas das Unidades acadêmicas e Administrativas.

2. **Aferição do grau de satisfação dos cidadãos – usuários**

   A partir de 2016, a Ouvidoria-Geral da UFRRJ conseguiu inserir em sua página uma pesquisa de satisfação on line, para que o cidadão avalie os serviços da Ouvidoria 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.

   Obs. A pesquisa de satisfação foi encerrada em 31/12/2018, os dados estão sendo computados.

3. **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), reiterados ao longo de 2018 que fosse criado um grupo de trabalho com a finalidade de desenvolver o Plano de Dados Abertos da UFRRJ.

Vale ressaltar que o 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.

4. **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 2018 foram respondidas 192 mensagens, diretamente, sendo 122 por e-mail e 70, 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 15 ligações diárias, dependendo dos eventos realizados pela UFRRJ.

Assuntos mais demandados em 2018

(e-mail) (e- OUV)

Reclamação - - 5

Atendimento 28 15

Conduta- Docente -2 4

Prefeitura Universitária - 1 2

Total – 31 26

Total geral - 57

Denuncia

Conduta- servidor - 0 2

Demais assuntos - - 0 0

Total - 0 2

Total geral = 2

Informação

Atendimento - 18 15

Concurso de acesso à graduação – 68 18

Transferência externa – 5 2

Total – 91 35

Total geral = 126

Sugestão

Atendimento - 0 7

Total - 0 7

Total geral = 7

-

Total Geral de manifestações: 122 70

TOTAL GERAL (e- mail e sistema e- OUV): 192

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.

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

Total de pedidos:159 (atendidos) e 6 (em tramitação)

Tempo médio de resposta: 10, 7dias

Total de recursos em 1ª instância: 19

Total de recursos em 2ª instância: 11

Total de Reclamações: 5

Total de recursos à CGU: 2

Total de recursos à CRMI: 0

OBS: Em 2018, tivemos 138 pedidos, 30 recursos (primeira e segunda instância), 5 reclamações, Tempo médio de resposta: 10, 7 dias e 2 recursos à CGU (que vinham se arrastando desde março de 1012).

Vale ressaltar que o número de recursos aumentou de 26 (2016) para 30 (2017) e o número de reclamações se manteve 5 (2016) e 5 (2017). Também, o tempo médio de resposta se manteve em 10,7 dias.

A seguir, 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)

SIC-2018	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
PEDIDOS DE INFORMAÇÃO (E-SIC)	8	12	26	12	9	6	10	11	26	10	9	20	159
RECLAMAÇÕES	-	-	2	2	-	-	-	-	-	1	-	-	5
CGU				2									2
CMRI													0
RECURSOS 1ª INSTÂNCIA	1		5		1		2	3	2	3	2	-	19
RECURSOS 2ª INSTÂNCIA	1	1		8			1		1	1	0	-	13

OBS As estatísticas do SIC também podem ser acompanhadas no endereço abaixo:

http://www.acessoainformacao.gov.br/assuntos/relatorios-dados/relatorios-estatisticos/relatorios-estatistico

5. 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 microssistema 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 UFRRJ na sua página eletrônica busca cumprir com o que determina o artigo 8° da LAI, promovendo a transparência ativa.

6. Equipe

Para o desenvolvimento dos seus trabalhos, durante o ano de 2018, a Ouvidoria da UFRRJ contou com a participação efetiva de dois profissionais. Uma servidora do quadro desta Ifes e uma funcionária terceirizada.

Urge a chegada de pelo menos um servidor do quadro da Universidade para atuar como Ouvidor substituto, no impedimento da Ouvidora Geral

Além do déficit no quadro de servidores, enfrentamos a falta de equipamentos mínimos para o bom andamento das demandas da Ouvidoria (copiadora, scaner, etc) .

Cumpre destacar que as Ouvidorias das Ifes funcionam com o mínimo de três servidores, além de terceirizados, bolsistas e estagiários.

6.1 Capacitação da equipe

As oportunidades de capacitação da equipe, no ano de 2018, foram bastante reduzidas.

6.2 Plano de Integridade

A Ouvidora Geral faz parte do Comitê Técnico de Integridade da UFRRJ -CTI-UFRRJ (Portaria Número356, de 9/5/2018)

Que teve como tarefa organizar um plano com as medidas solicitadas pela portaria 1089/2018, que contém orientações para que os órgãos federais estruturem medidas para a prevenção, detecção e punição de fraudes e atos de corrupção e apoio à boa governança. O documento foi apresentado e aprovado pelo ConsU e encaminhado ao Ministério da Transparência no prazo previsto. Os integrantes deste grupo são os servidores Duclério José do Vale, Leandro Pinheiro Chevitarese, Marcelo da Cunha Sales, Rejane da Silva Santos Santiago, e Teresinha Maria Sena Pacielo

7. Plano de trabalho 2019

Em 18/12de dezembro de 2018 a equipe da Ouvidoria organizou sua reunião interna anual, com o objetivo de refletir sobre a Gestão da Ouvidoria durante o ano e definir as suas perspectivas para o ano seguinte. A partir dessa reflexão, foram estabelecidas as prioridades e a programação da Ouvidoria para 2019. Foram estabelecidas como prioridades os seguintes pontos:

- Implantar a Ouvidoria itinerante nos campi da UFRRJ;
- Capacitar Recursos Humanos em Ouvidoria;
- Produzir novos conhecimentos em Ouvidoria e participar da elaboração de cursos para formação de Ouvidores Públicos; e Intensificar a divulgação dos trabalhos da Ouvidoria Interna e externamente.

_ Recomendar aos gestores de outras unidades acadêmicas da Universidade e áreas administrativas a confecção de Carta de Serviços ao Cidadão.

O plano de trabalho da Ouvidoria para 2019 privilegia 6 Objetivos:

- Receber e examinar as reclamações, denúncias, sugestões e elogios do trabalho desenvolvido pela UFRRJ, encaminhar essas manifestações às Unidades e acompanhar e avaliar os procedimentos e as ações realizadas;
- Realizar um trabalho de articulação política junto as Unidades da UFRRJ;
- Capacitar a força de trabalho da Ouvidoria;
- Distribuir folder e cartazes, realizar visitas às Unidades e utilizar outros mecanismos para divulgar o novo endereço da Ouvidoria e suas atividades

8. 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 demandas.