



Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo

Em abril a Ouvidoria-Geral da UFRJ recebeu a visita do Ouvidor-Geral da União, Dr. Gilberto Waller Junior, e de mais dois funcionários da Controladoria-Geral da União (CGU) que puderam conhecer in loco o trabalho e a equipe da Ouvidoria. Na ocasião, o analista Marcos Monteiro apresentou o sistema e-OUV, Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal, desenvolvido pela CGU. O e-OUV é um canal integrado para encaminhamento de manifestações aos órgãos e entidades do Poder Executivo Federal. Está disponível na Internet, funciona 24 horas, e é utilizado por diversas ouvidorias públicas federais, para receber e tratar manifestações, conferindo agilidade e celeridade ao tratamento das demandas apresentadas.

Para saber mais sobre o e-OUV [CLIQUE AQUI](#)

Sistema Eletrônico de Informações (SEI)

Desenvolvido pelo Tribunal Regional Federal da 4ª Região (TRF4), o SEI é uma ferramenta de gestão de documentos e processos eletrônicos que tem como objetivo promover a eficiência administrativa. Dentre os benefícios do SEI podemos destacar o acompanhamento de processos on-line, a diminuição do uso do papel, a agilidade na tramitação dos processos, a eficiência e efetividade na prestação do serviço. De acordo com a publicação feita no portal da UFRJ, o projeto que conta com a coordenação técnica da SuperTic será implementado em toda a Universidade, até outubro de 2017.

[CLIQUE AQUI](#) para conhecer a matéria.

Importante salientar que a Escola Nacional de Administração Pública (ENAP) oferece um curso a distância para utilização do Sistema Eletrônico de Informações (SEI), a UFRJ convida e estimula todo o seu corpo técnico a se inscrever no referido curso.

Saiba mais em: enap.gov.br

Fórum Permanente - UFRJ Acessível e Inclusiva

Lançado formalmente no dia 20 de setembro de 2016, sua primeira plenária foi realizada, no dia 24 de novembro do mesmo ano. Nesta reunião, três Câmaras foram instituídas: Câmara I - Projetos, obras, questões ambientais e qualidade de vida; Câmara II - Assuntos acadêmicos; e Câmara III - Legislação, da qual a Ouvidoria-Geral participa, tendo como representantes Cristina Ayoub Riche, que integra a Câmara III, e Nilza Maria de Mendonça, como suplente. As Câmaras têm como objetivo a formulação de políticas e diretrizes básicas para o norteamento das ações em acessibilidade na UFRJ. Este Fórum contempla recomendação da ouvidoria feita anteriormente à Administração Central da UFRJ, conforme se verifica em: ouvidoria.ufrj.br/index.php/recomendacoes no parágrafo dedicado à Política de Infraestrutura, Gestão e Governança. A Ouvidoria-Geral da UFRJ entende que o trabalho do Fórum cumpre parte da função social que a UFRJ assume como dever e concretiza dois fundamentos republicanos previstos na Constituição da República Federativa do Brasil: a cidadania e a dignidade da pessoa humana!

O Portal eletrônico do Fórum está em desenvolvimento e pode ser acessado em: www.facebook.com/UFRJAcessiveleInclusiva

Notícias

Após atuar permanentemente no sentido de conscientizar e sensibilizar os gestores e a comunidade da UFRJ para a importância de promover o acesso à informação como um direito público, constitucionalmente garantido, desde fevereiro, deste ano, a Ouvidoria-Geral da UFRJ não responde mais pelo e-SIC (Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão). Tal decisão foi tomada pela equipe da Ouvidoria-Geral, por entender que a responsabilidade pela administração do referido Sistema seria provisória, até que a Reitoria da UFRJ pudesse constituir uma equipe específica para atender o que determina a Lei de Acesso à Informação, Lei 12.527/2011, e o Decreto n 7724/2012, que a regulamenta.

Para mais informações sobre o que é e como funciona o e-SIC recomendamos acessar o seguinte endereço eletrônico: esic.cgu.gov.br

Veja nesta edição

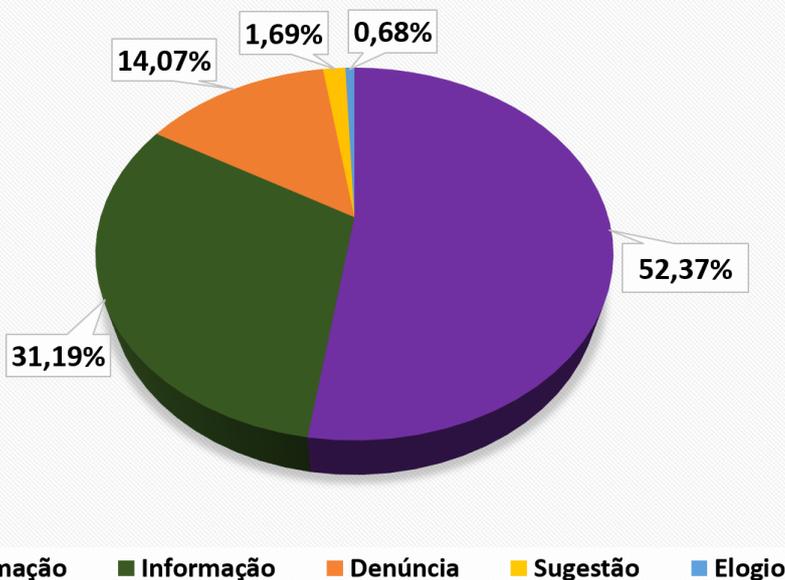
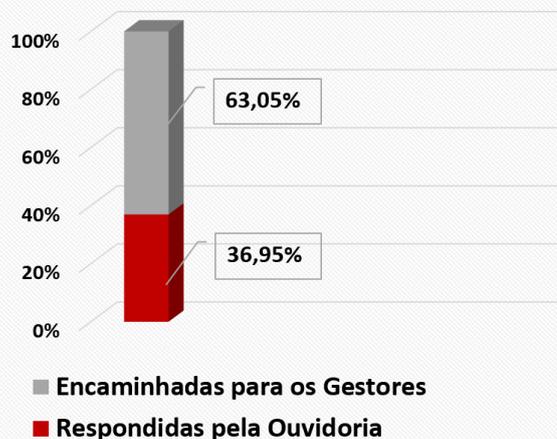
Os números da Ouvidoria-Geral da UFRJ nos primeiros meses de 2017.

Página 2	Gráficos de manifestações recebidas e porcentagem de manifestações respondidas diretamente pela ouvidoria.
Página 3	Gráficos com destaque para as áreas mais demandadas.

Manifestações Recebidas

de Janeiro a Maio de 2017

Total:590



Recomendações da Ouvidoria

Muitos assuntos são recorrentes nas manifestações que recebemos na Ouvidoria. Mesmo nos casos em que a manifestação parece um relatado pontual e individual, é possível identificar situações que são recorrentes na Universidade e que vulnerabilizam várias pessoas ou grupos de pessoas, é a partir da análise dessas situações que propomos mudanças que podem ser benéficas para a coletividade, levando-se em consideração a autonomia universitária e a função pública e social da UFRJ.

Por conta disso, uma das práticas adotadas pela Ouvidoria-Geral da UFRJ é a de fazer recomendações para os gestores, com base na análise das demandas recebidas, ou seja, a partir do olhar e da experiência da (o) cidadã (o) que nos procura.

Identificamos os gargalos, fazemos o mapeamento da situação e aconselhamos a adoção de medidas que possam mudar o

cenário para melhor, mudanças, por exemplo, que contribuam para facilitar o diálogo entre as partes em conflito. A Ouvidoria não tem atribuição deliberativa, nem mesmo executiva ou judicativa, ela atua como facilitadora do diálogo com base nos princípios constitucionais, e exerce a magistratura do convencimento, visando a construção do bem comum. Essas são algumas das recomendações feitas pela Ouvidoria nos primeiros meses de 2017:

- Intensificar a segurança interna, ampliar a sensação de segurança nos campi da UFRJ, investindo em informação e orientação ao corpo social sobre como proceder em casos de furtos, assaltos, sequestros etc.;
- Sugestões para ampliar a difusão interna sobre as normas relativas ao sistema informatizado de documentos da UFRJ que está em desenvolvimento;
- Confecção de um guia de direitos e deveres para o corpo social da UFRJ;

- Fortalecer o aspecto de orientação e apoio acadêmico das COAAS (Comissão de Orientação e Acompanhamento Acadêmico), de modo a atuarem preventivamente e não reativamente.
- Intensificar a informação interna sobre o pagamento e/ou eventual atraso no pagamento das bolsas dos estudantes, de modo a possibilitar um melhor planejamento dos que necessitam da bolsa, até mesmo, para chegar à Universidade.

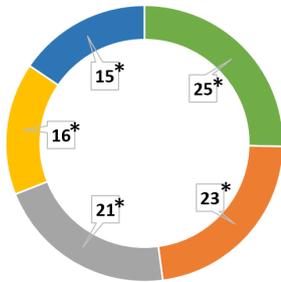
Acesse [AQUI](#) a lista completa de recomendações.



Denúncias, reclamações, sugestões, elogios?

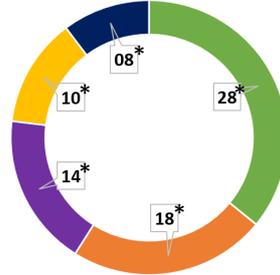
ÁREAS MAIS DEMANDADAS

Janeiro/2017



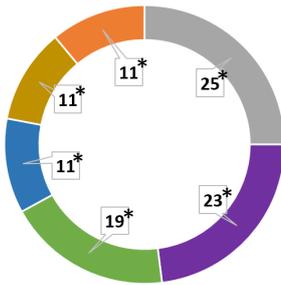
■ PR1 ■ CSS ■ CT ■ SGPE ■ PR4

Fevereiro/2017



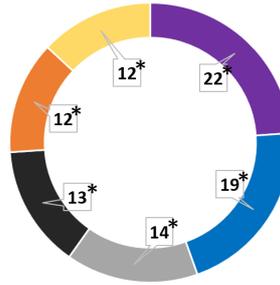
■ PR1 ■ CSS ■ CFCH ■ SGPE ■ CCMN

Março/2017



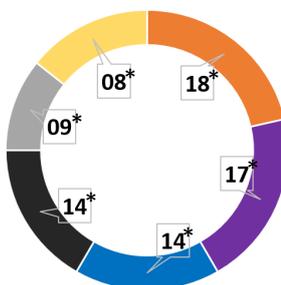
■ CT ■ CFCH ■ PR1 ■ PR4 ■ PR6 ■ CCS

Abril/2017



■ CFCH ■ PR4 ■ CT ■ CLA ■ CCS ■ GR

Maió/2017



■ CCS ■ CFCH ■ PR4 ■ CLA ■ CT ■ GR

- CCMN - Centro de Ciências Matemáticas e da Natureza
- CCS - Centro de Ciências da Saúde
- CFCH - Centro de Filosofia e Ciências Humanas - UFRJ
- CLA - Centro de Letras e Artes
- CT - Centro de Tecnologia
- GR - Gabinete do Reitor
- PR1 - Pró-reitoria de Graduação - UFRJ
- PR4 - Pró-Reitoria de Pessoal - Início - UFRJ
- PR6 - Pró-Reitoria de Gestão e Governança - UFRJ
- SGPE - Superintendência Geral de Políticas Estudantis

Os dados que constam neste boletim contabilizam apenas demandas recebidas pelo sistema da Ouvidoria (www.ouvidoria.ufrj.br), não refletem demandas respondidas pelo telefone ou presencialmente, nem mesmo refletem o serviço de orientação que prestamos, não somente aos técnicos-administrativos, docentes, discentes e terceirizados, mas, também, aos gestores que nos procuram.

Para conhecer mais sobre o trabalho da Ouvidoria-Geral da UFRJ, venha nos visitar: Estamos no 2º andar do prédio da Reitoria. Fazemos, também, o trabalho de Ouvidoria itinerante, basta marcar que iremos até a sua Unidade.

Para conhecer o relatório de 2016 completo acesse:

www.ouvidoria.ufrj.br/images/stories/Ouvidoria/RelatorioAtividades_Relatorio_Gestao_2016.pdf

www.ouvidoria.ufrj.br/index.php/relatorios-29

* Número de demandas encaminhadas para o setor responsável



Denúncias, reclamações, sugestões, elogios?