



Projeto da Ouvidoria-Geral da UFRJ
Gestão: Professora Cristina A. Riche

**Pesquisa de Opinião:
Visibilidade da
Ouvidoria-Geral da
UFRJ**

Relatório – Julho/2011

**Tereza Benezath
Sonia Baptista da Cunha**



1) Introdução

O projeto a que se refere este relato se propõe a mensurar o grau de visibilidade da Ouvidoria-Geral da UFRJ e a identificar os meios de divulgação do órgão no âmbito da Universidade. Além disso, como consequência, a Ouvidoria poderá aperfeiçoar a prestação de serviço e ampliar a participação do corpo social da UFRJ deste instrumento de gestão participativa.

A proposta inovadora de conceber e colocar em prática uma pesquisa de opinião “on line” com os membros da comunidade universitária foi apresentada e levada a termo pela Professora Cristina Ayoub Riche, à frente da Ouvidoria-Geral da UFRJ no período. A implantação do projeto contou com a participação de setores internos e reuniu a própria Ouvidoria-Geral, a TIC - Superintendência de Tecnologia da Informação e da Comunicação e o Departamento de Métodos Estatísticos, do Instituto de Matemática, e proporcionou um trabalho de interação bem sucedido.

O Projeto, na realidade, faz parte de um grupo de três ações e que contempla ainda a “Organização e Análise do Banco de Dados” observando as características e as etapas que compõem todo o processo desde a entrada das manifestações na Ouvidoria-Geral da UFRJ até a sua conclusão e um “Levantamento da Satisfação de Usuários da Ouvidoria-Geral” com manifestantes que apresentaram demanda desde a implantação do seu sistema de informatização em janeiro de 2009 até dezembro de 2010.

Além dessas três ações, existe um plano para a criação de um novo sistema de recepção e gerenciamento das manifestações, que deverá aperfeiçoar e adequar o sistema atual à realidade da Ouvidoria-Geral da UFRJ. No momento, está sendo desenvolvido, por setores do NCE/UFRJ, um aplicativo que extrai do sistema OMD informações e grandezas de interesse. Esperamos que as análises e sugestões apresentadas nos três relatos citados possam contribuir para, não só construir o novo sistema, assim como para identificar políticas de divulgação e estímulo ao uso do órgão com tão importante função.

Os gráficos e tabelas foram gerados através do pacote Statistica versão 9.1, usando uma licença do Departamento de Métodos Estatísticos do IM/UFRJ e as abreviações de órgãos, setores e unidades da UFRJ estão listadas no Anexo 8.2: Glossário.

2) Equipe de Trabalho

A equipe de trabalho foi composta por três segmentos: o de Estatística, composto pelas servidoras do Departamento de Métodos Estatísticos do IM/UFRJ, Professora Tereza Benezath e Sonia Baptista da Cunha; o de Operacionalização da Coleta de Dados, composto pelas servidoras da TIC, Lilian da Silva Chagas e Isis Greice de Oliveira, e o de Suporte dos servidores lotados na Ouvidoria-Geral, Nilza Mendonça e Antonio Nascimento, no esclarecimento da natureza das variáveis envolvidas nas etapas do processo e manipulação do banco de dados.

Houve ainda a colaboração do grupo do NCE, do servidor Ricardo Storino, no envio, pelo SIGA, das mensagens aos alunos; do professor Marcus Dohmann, do LabGraf da EBA e do estagiário Igor Freitas, na elaboração e formatação do projeto gráfico da divulgação da pesquisa, e do LES – Laboratório de Estatística do DME-IM, na cessão de uma licença do pacote Statistica.

3) População da Pesquisa

A população considerada na pesquisa é formada pela comunidade da UFRJ no mês de setembro de 2010 com contingente cedido pelos órgãos representativos das categorias, a saber, as pró-reitorias de Graduação, de Pós-Graduação e de Pessoal .

As listagens de Docentes e Servidores Técnico-administrativos foram liberadas pela PR-4 já com os endereços eletrônicos, com os nomes elencados por Órgão e Setores da Universidade e apresentados em ordem alfabética em cada um deles. A listagem dos Alunos foi liberada pela DRE por Unidade/Programa e Curso, em ordem alfabética em cada um, sem endereço eletrônico, somente com a anotação se o possuíam ou não.

Órgão	Aluno			Docente	Técnico	Total
	Mestrado	Doutorado	Graduação			
CCMN	575	405	3707	482	575	5744
CCS	1008	1127	8046	1195	2674	14050
CLA	468	414	6596	582	426	8486
CT	1899	1391	5569	479	628	9966
CCJE	384	256	5233	283	219	6375
CFCH	441	556	6076	563	374	8010
REITORIA	0	0	0	46	1349	1395
FCC	107	171	0	84	423	785
HUCFF	0	0	0	32	2464	2496
Macaé/Xerém	0	0	734	118	68	920
InterCentros/IES	27	58	377	0	0	462
Total	4909	4378	36338	3864	9200	58689

Tabela 1: População da UFRJ em Setembro 2010

6. Resumo Final

Esta pesquisa de opinião foi aplicada aos membros da comunidade da UFRJ e sua população teve como base o contingente em setembro de 2010. O plano de amostragem foi o de estratificação “por localização e por categoria”, a partir das variáveis que as caracterizam. A seleção dos membros nos estratos foi por amostragem sistemática e com probabilidade proporcional ao número de membros. Após determinação da quota estabelecida para cada “Localização” e cada “Categoria”, a seleção dos nomes nas listagens ocorreu com sistemática proporcional à relação Amostra/População em cada Setor. Quando o elemento selecionado não possuía endereço cadastrado e seu vizinho o possuía, seu nome era substituído pelo dele, se não, antes de substituí-lo, tentamos contato com o setor para ver se o selecionado tinha endereço e não estava cadastrado. Em último caso, o substituímos por um nome no “entorno”.

Devido ao ineditismo do processo de consulta “on line” na UFRJ houve impossibilidade de completar o tamanho da amostra previsto. Creditamos o fato, primeiramente, à falta de endereço eletrônico e à desatualização de contas e, ainda, a problemas de segurança e certificação dos dados pelo sistema central, que pode ter levado à descrença na confidencialidade das respostas. A baixa participação de alguns setores pode até mesmo caracterizar certo desinteresse, refletida por poucas respostas e, ainda assim, somente após envio de várias mensagens de reforço e substituições dos endereços pelos de elementos “vizinhos” na mesma localização.

O perfil do participante efetivo da pesquisa, no entanto, ficou bem próximo do programado nos dois estratos estabelecidos: Órgãos e Categorias. O Tempo de Vínculo com a universidade, também foi uma variável observável, apesar de não ter sido possível estratificá-la na população e, conseqüentemente, na amostra, mas que foi assinalada pelo próprio entrevistado no questionário. Ele não tem representatividade estatística da população, mas é de interesse. Assim, as restrições dos dados se fizeram basicamente nessas variáveis. Nos **Órgãos**, as

maiores discrepâncias ficaram com o **CLA**, com 1,29% a mais e com o **CCS**, com 1,16% a menos, enquanto que nas **Categorias** as maiores discrepâncias ficaram com os **Alunos**, sendo que os de Pós-Graduação para mais, com 0,90% e os de Graduação, com 1,53% a menos. Com relação ao **Tempo de Vínculo** de todos os participantes, vemos que a grande maioria, 77%, ficou “**abaixo de 7 anos**”, pois a amostra é composta em sua maioria por alunos, majoritariamente, de graduação.

Sobre as possíveis **Atribuições de uma Ouvidoria Pública**, dentre todos os entrevistados, 61% declararam conhecê-las. Quando separados por **Órgão** da UFRJ, o maior percentual de declaração de conhecimento nos Centros Acadêmicos fica no **CFCH** com 66%, seguido do **CCJE**, com 64%. Na Reitoria, HUCFF, InterCentros e FCC, apesar da baixa significância estatística, têm maiores percentuais de conhecimento, a saber, 86%, 81%, 80% e 77%, respectivamente. Dentre as **Categorias** na UFRJ, a dos servidores **Técnico-Administrativos** é a que tem maior percentual declarado de conhecimento das atribuições, com 84% assinalado, seguida da dos **Docentes**, com 79% e da dos **Alunos** com 60% e 54% de Pós-Graduação e de Graduação, respectivamente. Observando as categorias nos Centros Acadêmicos com significância estatística, nos docentes e técnicos o percentual declarado de conhecimento das atribuições passa de 70%, com exceção dos técnico-administrativos do CCJE, que fica em 57%; para os alunos os menores índices de conhecimento das atribuições estão com os alunos de Pós-Graduação do CT, com 47%, e com os de Graduação do CCS, com 45%, somente. Nos outros Centros a porcentagem varia entre 50% e 73% de conhecimento. Quando separados por **Tempo na UFRJ**, a faixa que mostrou o maior percentual declarado de conhecimento das atribuições foi a de vínculo **superior a 25 anos**, com 88%, e a de menor, com 54%, para o vínculo **inferior a 3 anos**. Observamos que quanto maior o tempo de vínculo maior o conhecimento declarado pelo entrevistado. Olhando o tempo na UFRJ nos centros acadêmicos com significância estatística, no CCMN, CCS e CFCH proporções de conhecimento são mantidas como na população, enquanto que no CLA e no CT, os entrevistados com tempo de vínculo entre 15 e 25 anos mostram maior percentual de conhecimento e no CCJE foram, por outro lado, com 33%, os de menor percentual. Para as diferentes categorias,

nenhuma manteve as proporções de conhecimento como na população. Nos Docentes as porcentagens de conhecimento variaram de 61%, com tempo de 3 anos até 7anos, a 87% para os com tempo superior a 25 anos; nos técnico-administrativos, os de maiores porcentagens de conhecimento, variando de 80% a 89%, nas mesmas duas faixas dos docentes e para os Alunos, os de menores percentuais, variando de 56% a 60%, para os de Pós-Graduação e de 50% a 57%, para os de Graduação, mostrando que os com menos tempo na UFRJ conhecem menos as atribuições de uma Ouvidoria Pública.

Das oito possíveis atribuições de uma Ouvidoria Pública, apresentadas somente aos entrevistados que disseram saber quais seriam as suas atribuições, as cinco que eram verdadeiras, foram as mais assinaladas como tal, mas com porcentagens não tão grandes, variando de 41,8% a 97,3%. Isso mostra que o conhecimento declarado não era suficiente para distinguir quais delas seriam realmente atribuições de uma Ouvidoria Pública. Dentre as três atribuições falsas apresentadas, que foram assinaladas como verdadeiras, as proporções de erro variaram entre 18,3% e 29,7%, mostrando, por outro lado, altos índices de desconhecimento. Apresentamos aqui os detalhes das análises das opções assinaladas para os centros acadêmicos, cujos resultados têm significância estatística, e para as categorias. Nos resumos dos tópicos individuais estão, além destas, a visão nos outros órgãos e relacionadas ao tempo de vínculo com a UFRJ.

A **“afirmativa 1: Zelar pelo Direito à Manifestação e à Informação do Cidadão”** foi assinalada corretamente como verdadeira com proporção de 69,5% na população. Para os Centros varia de 65% no CLA a 72% no CCS e, para as categorias, varia de 66% nos Alunos de Graduação a 75% nos Técnico-Administrativos, proporções consideradas baixas para uma afirmativa lógica e muito difundida.

A **“afirmativa 2: Responsabilizar-se pela Solução dos Problemas Demandados”** foi assinalada erroneamente pelos entrevistados da população com percentual de 18,3%, nos Centros variando de 15% no CCMN a 21% no CCJE e

nas categorias de 14% para os Docentes a 21% para os Técnico-Administrativos, mostrando índices altos no que o manifestante espera de um órgão que não é gestor e não tem poderes para resolver os problemas demandados e sim encaminhar e intermediar suas soluções.

A **“afirmativa 3: Receber Críticas, Reclamações, Denúncias e Sugestões sobre Procedimentos e Práticas Inadequadas ou Irregulares”** foi a mais assinalada corretamente com proporções na população de 97%, variando nos Centros de 94% no CLA a 99% no CT e nas categorias de 96% a 98%, quase estável.

A **“afirmativa 4: Contribuir para a Promoção dos Direitos de Grupos Vulneráveis ou Discriminados junto às Instâncias do Órgão”** foi a de menor opção assinalada corretamente, na população com 41,8% e nos Centros variando de 32% no CCMN a 46% no CCS. Já para as categorias somente os servidores técnico-administrativos se destacam com 57%, ficando as outras categorias em torno de 37,5%.

A **“afirmativa 5: Deliberar sobre as Ações para Solucionar os Problemas Demandados”** foi a de maior proporção assinalada erroneamente nas possíveis atribuições com índices de 29,7% na população e nos Centros variando de 28% no CFCH e 35% no CT. Para as categorias, principalmente para os alunos de Graduação, a porcentagem assinalada errada foi de 34% e para os docentes a menor com 14%. Esta não-atribuição, juntamente com a de “Responsabilizar-se pela Solução dos Problemas Demandados” formam o que podem ser os piores enganos do manifestante que recorre a uma Ouvidoria.

A **“afirmativa 6: Propor a Adoção de Providências ou Medidas Administrativas para Solução de Problemas, quando Necessário”** foi a opção assinalada corretamente, na população com 62%, nos Centros variando de 57% no CCMN a 66% no CT, e nas Categorias de 59% nos alunos de Graduação a 67% nos Técnico-administrativos.

A “**afirmativa 7: Implementar as Ações Necessárias para Solucionar os Problemas Demandados**” foi a opção assinalada erroneamente, por 23% dos entrevistados na população e nos Centros variando de 17% no CT a 29% no CLA, neste caso, bem acima dos demais. Nas Categorias da UFRJ varia de 18% a 25%, com 24% e 25% para Graduação e Técnico-administrativos, acima dos demais, e com 18% e 19% para alunos de Pós-Graduação e Docentes, respectivamente.

A “**afirmativa 8: Acompanhar as Demandas e Cobrar Soluções dos Gestores**” foi a opção assinalada corretamente, na população com 75%, nos Centros variando de 69% no CLA a 78% no CT e nas Categorias de 70% a 87%, com destaque para os Docentes com a máxima porcentagem. Para os alunos de Graduação houve somente 70% das opções assinaladas.

Nos **Órgãos com baixa significância estatística** podemos ressaltar que no HUCFF e em Macaé/Xerém houve quatro situações onde as escolhas ficaram fora dos níveis da maioria, nas afirmativas falsas dois, cinco e sete, marcadas erroneamente no HU por 22%, 34% e 26%, respectivamente e na afirmativa verdadeira quatro, marcada somente por 63%, e em Macaé e Xerém na afirmativa falsa sete, marcada erroneamente por 30% e nas afirmativas verdadeiras um, seis e oito, marcadas somente por 60%, 50% e 60%, respectivamente. Para os entrevistados do InterCentros dois casos são ressaltados, na afirmativa verdadeira quatro somente 25% assinalaram e na dois, falsa, 25% assinalaram

Com relação ao **Tempo de Vínculo com a UFRJ**, apesar da impossibilidade de extensão à população, mostra que, nas situações onde a afirmativa era realmente uma atribuição de uma Ouvidoria Pública, os mais antigos, com tempo na faixa de “mais de 25 anos” foram os que mais acertaram e onde as afirmativas não eram atribuições os da faixa de tempo “de 15 anos a 25 anos” foram os que mais erraram, apesar do tempo na universidade não ser pequeno. Os entrevistados mais novos, com “menos de 3 anos”, acertaram menos as afirmativas certas e erraram mais, principalmente, a afirmativa errada número 5, a saber “Deliberar sobre as

Ações para Solucionar os Problemas Demandados”. Neste caso estão incluídos até aqueles com tempo “de 3 anos a 7 anos” na universidade.

O **Número de Acertos** nas oito afirmativas, passíveis de serem atribuições de uma Ouvidoria Pública variou de um a oito, com porcentagens de 0,22%, para “1 acerto” a 23,76%, para “5 acertos”. A distribuição dos resultados é assimétrica à direita com média de 5,7 acertos, mediana de 6 acertos e desvio padrão de 1,4 acertos. Lembramos que só consideramos os resultados dos 1355 entrevistados que declararam conhecer as atribuições de uma Ouvidoria Pública. Os demais não responderam quais das afirmativas são realmente atribuições.

Os números de acertos nas oito afirmativas, em cada **Órgão** da UFRJ, têm suas distribuições dos resultados assimétricas à direita com a maioria mantendo o intervalo interquartil, entre o primeiro e terceiro quartis, variando de 5 a 7 acertos, com exceção de Macaé/Xerém e InterCentros. No CCJE, Reitoria e FCC as distribuições são similares, têm desvio menor, só que o valor mínimo de acertos igual a três no CCJE leva a média de acertos um pouco mais para baixo, igual a 5,58 acertos e o FCC e a Reitoria próximos de 6,15 acertos. As médias de acertos no CLA e HUFF foram ligeiramente mais baixas devido à ocorrência, pequena que seja, do resultado somente 1 acerto nas atribuições. Para as **Categorias** na UFRJ, as distribuições dos resultados também são assimétricas à direita com todas as faixas mantendo o intervalo interquartil entre 5 e 7 acertos. Observamos que a curva referente aos alunos de Graduação tem uma concentração ligeira para a esquerda por conta da maior ocorrência em 5 acertos, levando a média e a mediana para baixo, diferente das outras categorias. As frequências de acertos têm maior concentração nos resultados de 4 a 8 acertos, mas com comportamento diferente nos resultados. Nos Alunos, as frequências no resultado 8 são menores, enquanto que no resultado 4 acertos maiores, neste caso, mais acentuadas nos de graduação. Para as faixas de **Tempo de Vínculo** com a UFRJ, as distribuições dos resultados se mantêm assimétricas à direita com o intervalo interquartil da maioria entre 5 e 7 acertos. Observamos que a curva dos entrevistados com tempo “menos de 3 anos” de vínculo tem uma concentração ligeira para a esquerda por conta da

maior ocorrência em 5 acertos, levando a média e a mediana para 5 acertos. As frequências de acertos têm maior concentração nos resultados de 4 a 8 acertos, mas comportamento diferente nos resultados 4 e 8 acertos. No tempo “mais de 25 anos” há concentração de 22% dos resultados, enquanto que nas outras faixas de tempo fica em torno de 11%. Nas faixas “menos de 3 anos e “de 3 anos a 7 anos” o resultado 4 acertos têm maiores frequências que as outras, mostrando necessidade de esclarecer os mais novos.

Sobre o **Conhecimento da Ouvidoria-Geral da UFRJ** antes da pesquisa de opinião, 45,7% dos entrevistados responderam que já a conheciam. Separados por **Órgão** da UFRJ, os que mais a conheciam antes estão na Reitoria, com 86% de seus representantes na amostra, seguidos dos do HUCFF, com 71% de porcentagem. Nos centros acadêmicos as proporções variaram de 35% a 47%, no CCJE e no CCMN, respectivamente. Separados por **Categoria** na UFRJ, os Técnico-Administrativos e Docentes apresentaram 77% e 66%, respectivamente, de porcentagem de conhecimento, ficando os alunos de Graduação com 40% e os de Pós-Graduação com 28%, somente. Separados por **Tempo de Vínculo** com a UFRJ, apesar de não representarem a comunidade, é interessante observar que os antigos, com mais de 15 anos na Universidade, são os que mais conheciam com 76% de porcentagem.

Ainda, em restrições com baixa significância estatística, vemos que os **Setores** dos Órgãos onde a Ouvidoria-Geral é menos conhecida nos centros acadêmicos são o Instituto de Psicologia, com 18%, o Museu Nacional, com 23%, seguido da Faculdade de Farmácia e do Instituto de Economia, com 28% cada, da Faculdade de Direito, com 29%, da Escola de Química, com 32%, do Instituto de Matemática e da COPPE, com 33% cada, dos Institutos de Ciências Biomédicas, de Microbiologia e de Filosofia e Ciências Sociais, com 35% cada e da Faculdade de Arquitetura e Urbanismo com 41% de porcentagem. Já nas **Categorias**, os Alunos de Pós-Graduação são os que menos conheciam a Ouvidoria-Geral, com proporções de 21%, 24%, 27% e 29%, nos centros acadêmicos CCMN, CFCH, CLA e CT, respectivamente, e os de Graduação no CCJE e no CCS, com 31% cada.

Para o **Tempo de Vínculo**, os que menos conheciam nos centros são os mais novos, com “menos de 3 anos” no CCMN, para 39% dos entrevistados no centro; no CCS e no CLA, com 31% e 40%, respectivamente, para a faixa de vínculo “de 3 anos a 7 anos” e no CT, CCJE e CFCH para a faixa “de 7 anos a 15 anos”, com 37%, 17% e 24%, respectivamente.

Para os 45,7% dos entrevistados que responderam já conhecer a Ouvidoria-Geral da UFRJ antes desta pesquisa, o **Meio de Conhecimento** mais assinalado foi o “Portal Eletrônico da UFRJ”, para 67% deles, seguido de “Cartazes” e “Através de Terceiros”, com 27% cada. Na sequência temos as opções “Matérias Impressas”, com 19%; “Folhetos Institucionais”, com 16%; “Faixas Institucionais”, com 14%; “Portais de Órgãos da UFRJ”, com 12%, e “Eventos”, com 11%.

Separados por **Órgão** e observando os quatro meios mais frequentes, para os centros acadêmicos, no CCS, no CLA e no CFCH as quatro primeiras posições mais frequentes são mantidas na mesma ordem da população; no CCMN há uma troca entre “Matérias Impressas” e “Através de Terceiros” na terceira e quarta posições; no CCJE a opção “Folhetos Institucionais” aparece na quarta posição no lugar de “Matérias Impressas” e no CT a opção “Matérias Impressas” sai da quarta posição, dando lugar a “Portais de Órgãos da UFRJ”, e vai para a sétima posição. Separados por **Categoria** e ainda para os quatro meios mais frequentes, temos que, para os Técnico-Administrativos as quatro primeiras posições são mantidas na ordem como na população; para os Docentes há uma troca entre “Matérias Impressas” e “Através de Terceiros” na segunda e terceira e posições e para os Alunos as três primeiras posições ficam mantidas, só que, nos de Pós-Graduação, a quarta posição mostra proporções assinaladas em torno de 10%, cada, para “Faixa Institucional”, “Portais de Órgãos da UFRJ” e “Matérias Impressas” e, nos de Graduação, as proporções assinaladas em torno de 15%, cada, para “Folhetos”, “Faixa Institucional” e “Matérias Impressas”.

Dentre todos os 2214 entrevistados que responderam ao questionário, 5% deles já haviam utilizado os **Serviços da Ouvidoria-Geral da UFRJ**. Separados por

Órgão, os que mais usaram foram os lotados na Reitoria com 11,8%, seguidos dos do HUCFF, com 8,8% e do CLA, com 7%. Nos Centros Acadêmicos, os que menos utilizaram foram os do FCC e do CT, com 2,9% e 2,7%, respectivamente. Separados por **Categoria**, os Docentes foram os que mais usaram, com 12,9%, seguidos dos Técnico-administrativos, com 9,4%. Os Alunos foram os que menos usaram, sendo que os de Graduação com proporções de 3,9% e os de Pós-Graduação, com 1,6%, somente. Separados por **Tempo de Vínculo**, observamos que à medida que aumenta o tempo de vínculo com a UFRJ as proporções dos entrevistados que já usaram os serviços da Ouvidoria-Geral também cresce.

Apesar da baixa significância estatística dos resultados nos **Setores dos Centros Acadêmicos**, principalmente naqueles com mais Unidades, vale a pena observarmos o comportamento dos usuários da Ouvidoria-Geral nos centros com maior representatividade. Os maiores usuários do CCMN estão no Instituto de Física, com 9,3%, seguidos dos do Instituto de Química, com 6,2%. No CLA eles são da Escola de Belas Artes, para 11%, seguidos dos da Escola de Música, para 7,7%. No CT a maioria é da Escola Politécnica, com 3,9%; no CCJE é da Faculdade de Direito, com 6,3% e no CFCH é do Instituto de Filosofia e Ciências Sociais, com 5,3%. No CCS observamos unidades como Escola de Educação Física e Desportos, Hospital Escola, Instituto de Neurologia, Instituto de Doenças do Tórax e Decania com membros usuários e várias unidades sem qualquer membro usuário. No caso, talvez, devido à presença de Ouvidorias em algumas unidades hospitalares do CCS. Sempre com a ressalva da baixa significância devido ao grande número de setores.

Separados por **Categoria nos Órgãos**, nos centros CCMN e CCS houve, entre os Técnico-Administrativos, maior uso dos serviços da Ouvidoria-Geral com aproximadamente 13%, cada, seguido dos Docentes com 9,5% e 6,7%, respectivamente. Já no CLA, CFCH, CT e CCJE houve maior porcentagem de uso entre os Docentes com 21,7%, 15,8%, 15% e 7%, respectivamente. Nestes centros a categoria dos Técnico-Administrativos tem porcentagem menor de incidência, com pouca representatividade no CT e CCJE, enquanto que no CLA e CFCH ficam em 13,3% e 6,7%, respectivamente. Separados por **Tempo de Vínculo nos Órgãos**,

observamos diferença de comportamento entre os centros acadêmicos. No CCMN e no CCS os antigos, na faixa “de 15 anos a 25 anos”, são os que mais usaram os serviços, com porcentagens de 21,4% e 9,1%, respectivamente, e, para a faixa “mais de 25 anos” de vínculo, 16,2% no CCS e 6,7% no CCMN. No CLA e no CT a faixa “de 7 anos a 15 anos” foi a que mais usou os serviços da Ouvidoria-Geral, com 12,5% e 10,5%, respectivamente, seguidas das faixas “menos de 3 anos” e “de 3 anos a 7 anos” com aproximadamente 6%, no CLA, e “de 3 anos a 7 anos” com 2,9% no CT. Já para o CCJE e CFCH os mais novos são os maiores usuários, apesar de poucos, com as duas faixas até 7 anos com aproximadamente 3,7%, no CCJE e na “de 3 anos a 7 anos” com 5,5% no CFCH.

7. Sugestões

Apresentamos algumas propostas simples de ações que podem melhorar o processo de Divulgação e Estímulo ao uso da Ouvidoria-Geral. Após pouco mais de dois anos de sua criação, as manifestações recebidas já mostram um padrão de recorrência, permitindo perceber os setores onde é mais conhecida e através de que meios a Ouvidoria alcança os membros da comunidade universitária e com isso pode aperfeiçoar as condições para uma prestação mais abrangente dos serviços.

7.1. De Caráter Geral

Aqui resumimos alguns pontos que detectamos ao longo do processo de elaboração e execução do projeto e que poderiam ter facilitado a implantação e/ou aumentado a participação dos selecionados na amostra:

- Recadastramento de Dados Funcionais das categorias, a fim de incluir endereço eletrônico e atualizar contas desativadas ou desatualizadas, principalmente no caso dos servidores Técnico-Administrativos
-

- Cooperação dos Setores envolvidos, fornecendo os dados necessários, principalmente, em se tratando de um processo de interesse da própria comunidade
- Atualização das Informações telefônicas em geral
- Instituição de prazo, pela Administração Central, para o atendimento da demanda pelo setor envolvido
- Estímulo à participação dos Órgãos da Administração Direta
- Certificação das Contas Eletrônicas e Segurança e Confidencialidade do Banco de Dados, para gerar confiança em responder ao chamado para participar da pesquisa “on line”

7.2. De Caráter Específico

Muitas observações dirigidas à Ouvidoria são, na realidade, ora resultado de ações de outros setores da Universidade ou do desconhecimento das funções de uma Ouvidoria. Aqui resumimos alguns pontos que detectamos, ao longo do processo de análise do projeto, e que poderiam não só melhor traduzir o trabalho da Ouvidoria-Geral da UFRJ como também divulgá-lo o que é de fundamental importância para a comunidade acadêmica e para a sociedade em geral:

- Reformular a mensagem de retorno com a conclusão final da manifestação, deixando claro quando a resposta é do setor envolvido
 - Reformular a mensagem de retorno do recebimento manifestação, informando que o acompanhamento do andamento da manifestação pode e deve ser feito através do próprio site com o código de referência ou instituir um sistema de acompanhamento mais direto, tipo o do acompanhamento de processos, somente com o tempo decorrido nos setores envolvidos
-

- Clareza na apresentação das Atribuições de uma Ouvidoria no Site da Ouvidoria-Geral da UFRJ
- Atualizar e divulgar os gráficos e tabelas das estatísticas no site da Ouvidoria-Geral, usando um link e não diretamente no site
- Instituir um questionário de satisfação no final da resposta final à demanda, através de link
- Atualizar e divulgar os resultados da pesquisa de Visibilidade da Ouvidoria-Geral
- Orientar os mais novos na Universidade sobre as atribuições de uma Ouvidoria Pública
- Usar primordialmente o Portal da UFRJ como meio de divulgação, assim como Cartazes e Matérias Impressas para os centros e nas categorias

A Ouvidoria Pública é um importante instrumento de participação e apoio ao cidadão, que ainda é visto com ceticismo pelos gestores e não muito conhecido e nem utilizado pela sociedade. Ficou claro, pelos resultados desta pesquisa de visibilidade, direcionada à comunidade da UFRJ, que há muito esforço a ser feito na divulgação e estímulo ao uso dos serviços assim como na mudança de hábitos, tanto dos gestores como usuários, para incorporarem a prática ao cotidiano.

8. Anexos

8.1. Questionário Aplicado



Pesquisa de Opinião: Visibilidade da Ouvidoria-Geral da UFRJ

1. Qual a sua categoria na UFRJ?

- Professor
- Servidor Técnico-Administrativo
- Aluno de Pós-graduação
- Aluno de Graduação

2. O tempo que você está na UFRJ se enquadra em que faixa?

- Menos ou igual a 3 anos
- Mais de 3 até 7 anos
- Mais de 7 até 15 anos
- Mais de 15 até 25 anos
- Mais de 25 anos

3. Você conhece a função de uma Ouvidoria Pública?

- Sim → **Assinale as opções que você considera como atribuições de uma Ouvidoria:**
 - Zelar pelo direito à manifestação e à informação do cidadão.
 - Assumir a responsabilidade pela solução dos problemas demandados.
 - Receber críticas, reclamações, denúncias e sugestões sobre procedimentos e práticas inadequadas ou irregulares.
 - Contribuir para a promoção dos direitos de grupos vulneráveis ou discriminados junto às instâncias do órgão.
 - Deliberar sobre as ações para solucionar os problemas demandados.
 - Propor a adoção de providências ou medidas administrativas para solução de problemas, quando necessário.
 - Implementar as ações necessárias para solucionar os problemas demandados.
 - Acompanhar as demandas e cobrar soluções dos gestores.
- Não

4. Antes desta pesquisa você tinha conhecimento da existência da Ouvidoria-Geral da UFRJ?

- Sim → **Assinale os meios pelos quais você viu referências à Ouvidoria:**
 - Portal eletrônico da UFRJ

- Portais eletrônicos de outros órgãos da UFRJ
- Cartazes
- Banner / Faixa Institucional
- Folhetos Institucionais
- Matérias impressas na mídia da UFRJ
- Eventos na UFRJ
- Por meio de Terceiros
- Outros _____

- **Você já utilizou os serviços da Ouvidoria-Geral da UFRJ?**
- Sim
 - Não

O Não

8.2. Glossário: Órgãos e Setores da UFRJ

Órgãos e Setores da UFRJ	
Sigla	Nome
CCJE	Centro de Ciências Jurídicas e Econômicas
COPPEAD	Instituto de Pós-Graduação e Pesquisa em Administração
FACC	Faculdade de Administração e Ciências Contábeis
FND	Faculdade Nacional de Direito
IE	Instituto de Economia
IPPUR	Instituto de Pesquisa e Planejamento Urbano Regional
NEI	Núcleo de Estudos Internacionais
CCMN	Centro de Ciências Matemáticas e da Natureza
IF	Instituto de Física
IGEO	Instituto de Geociências
IM	Instituto de Matemática
IQ	Instituto de Química
NCE	Núcleo de Computação Eletrônica
OV	Observatório do Valongo
CCS	Centro de Ciências da Saúde
EEAN	Escola de Enfermagem Anna Nery
EEFD	Escola de Educação Física e Desporto
FF	Faculdade de Farmácia
FM	Faculdade de Medicina
FO	Faculdade de Odontologia
HESFA	Hospital Escola São Francisco de Assis

HUCFF	Hospital Universitário Clementino Fraga Filho
IB	Instituto de Biologia
IBCCF	Instituto de Biofísica Carlos Chagas Filho
IBqM	Instituto de Bioquímica Médica
ICB	Instituto de Ciências Biomédicas
ICEAS	Instituto do Coração Edson Saad
IDT	Instituto de Doenças do Torax
IESC	Instituto de Estudos de Saúde Coletiva
IG	Instituto de Ginecologia
IMPPG	Instituto de Microbiologia Prof. Paulo de Góes
INDC	Instituto de Neurologia Deolindo Couto
INJC	Instituto de Nutrição Josué de Castro
IPPMG	Instituto de Puericultura e Pediatria Martagão Gesteira
IPUB	Instituto de Psiquiatria
MATESC	Maternidade Escola
NPPN	Núcleo de Pesquisa de Produtos Naturais
NUPEM	Núcleo de Pesquisa de Macaé
NUTES	Núcleo de Tecnologia Educacional para a Saúde
CFCH	Centro de Filosofia e Ciências Humanas
CAp	Colégio de Aplicação
ECO	Escola de Comunicação
ESS	Escola de Serviço Social
FE	Faculdade de Educação
IFCS	Instituto de Filosofia e Ciências Sociais
IP	Instituto de História
IH	Instituto de Psicologia
NEPPDH	Núcleo de Estudos de Políticas Públicas em Direitos Humanos
CLA	Centro de Letras e Artes
EBA	Escola de Belas Artes
EM	Escola de Música
FAU	Faculdade de Arquitetura e Urbanismo
FL	Faculdade de Letras
CT	Centro de Tecnologia
COPPE	Instituto Alberto Luiz Coimbra - COPPE
EQ	Escola de Química
IMA	Instituto de Macromoléculas Prof. Heloísa Mano
POLI	Escola Politécnica
FCC	Fórum de Ciência e Cultura
MN	Museu Nacional
SIBI	Sistema de Bibliotecas e Informação
Reitoria	Reitoria

GR	Gabinete do Reitor
PR-1	Pró-Reitoria de Graduação
PR-2	Pró-Reitoria de Pós-Graduação e Pesquisa
PR-3	Pró-Reitoria de Planejamento e Desenvolvimento
PR-4	Pró-Reitoria de Pessoal
PR-5	Pró-Reitoria de Extensão
SG-6	Superintendência Geral de Administração e Finanças
PU	Prefeitura da UFRJ
HU ou HUCFF	Hospital Universitário Clementino Fraga Filho
	Coordenação de Atividades Educacionais
	Coordenação de Processamento de Dados
	Divisão Médica
	Divisão de Apoio Assistencial
	Divisão de Saúde da Comunidade
	Divisão de Enfermagem
	Divisão Recursos Humanos
	Divisão de Atividades Gerenciais
	Divisão de Engenharia
	Divisão de Finanças
Macaé/Xerém	Campi Macaé ou Xerém
	Setor de Pessoal - Macaé
	Colegiado de Ensino de Graduação - Macaé
	Setor de Pessoal - Xerém
	Colegiado de Ensino de Graduação - Xerém
InterCentros	Unidades de vários Centros
COPPE/IQ/IM	CT e CCMN
IFCS/NEPP-DH/FND /IE/NEI/FL	CFCH e CCJE e CLA
IF/POLI/IMA/IBCCF	CCMN e CT e CCS
NEI/COPPEAD/IESC	CCJE e CCS

Observação: O conteúdo na íntegra desta referida pesquisa encontra-se, para consulta, na Ouvidoria-Geral da UFRJ.