

## **Relatório de Gestão 2017**

### **INTRODUÇÃO:**

A Ouvidoria-Geral da Universidade Federal do Rio de Janeiro, localizada no Gabinete do Reitor, tem resguardada a sua autonomia e independência funcional, no âmbito de suas atribuições. Atua com jurisdição em todos os setores acadêmicos e administrativos, em todos os campi e polos da UFRJ. Ela se articula com todas as áreas acadêmicas e administrativas da UFRJ, visando aprimorar o exercício dos direitos dos cidadãos que se relacionam com a Universidade e promover continuamente a defesa dos direitos humanos e universitários de todo o seu corpo social, além de atuar no combate às opressões, de qualquer natureza, no âmbito da UFRJ.

Na sua estrutura organizacional, a Ouvidoria-Geral da UFRJ conta com uma secretaria, uma Assessoria de Tecnologia da Informação e Gestão de Qualidade e uma Assessoria Operacional. Além da Ouvidoria-Geral, contamos com mais 3 servidores, todos do quadro permanente da UFRJ. Um número bastante reduzido de funcionários, levando-se em consideração o tamanho da Universidade que possui mais de 266 habilitações, mais de 50 mil estudantes somente na graduação, totalizando mais de 62 mil, incluindo aí, os estudantes de pós-graduação.

Foi instituída em razão da complexidade do sistema universitário, expressa pelas múltiplas atividades e pela diversidade de interesses envolvidos, em razão das dificuldades encontradas pelos membros da comunidade interna e externa à UFRJ, para garantirem a defesa e a promoção dos direitos universitários no encaminhamento de suas manifestações à administração universitária; em razão da possibilidade de prevenção e mediação de conflitos, com base, entre outros, nos princípios da ética, da transparência, da moralidade, da eficiência, da igualdade, da confiança, da economicidade, da celeridade, da boa-fé; e, ainda, em razão da necessidade de um ajuste na estrutura administrativa, para instituir uma nova ferramenta de gestão, evitando o comprometimento do processo democrático e viabilizando o exercício da cidadania.

Uma das principais funções da Ouvidoria Universitária é velar pelo respeito dos direitos fundamentais e liberdades públicas dos integrantes da comunidade universitária por parte dos órgãos e serviços da própria Universidade, em princípio, esta é uma tarefa que concorre com a própria administração universitária já que esta é, também, uma função inerente a atuação de toda administração pública. E a Universidade como administração educativa não está alheia a esta exigência. Esta atribuição é relevante porque tais direitos se caracterizam por constituir o núcleo duro dos sistemas jurídicos a nossa volta. Estes direitos estão estritamente vinculados ao indivíduo, são relativos ao seu ser, à sua personalidade, e ao seu livre desenvolvimento. Por sua significação estes direitos são geralmente constitucionais e gozam de mecanismos reforçados para terem plena vigência e efetividade no âmbito da Universidade.

A Ouvidoria recebe manifestações de natureza variada tendo, ultimamente, aumentado o número de manifestações que informam sobre a prática de discriminação relativa à identidade e expressão de gênero; a Ouvidoria recebe, também, consultas e manifestações decorrentes de violências de gênero e de assédio moral e sexual e tem atuado para dar efetividade aos direitos esquecidos aos direitos que muitas vezes são negligenciados, como foi a questão da propositura do uso do nome social na UFRJ, como um direito.

À Ouvidoria é conferida a tarefa de interpretar as demandas de forma sistêmica, para que delas possa inferir eventuais oportunidades de melhoria dos serviços e, dessa forma, propor mudanças. A Ouvidoria é um instrumento de inclusão social, um órgão de natureza mediadora, e não é e nem substitui o “Fale Conosco”, nem a área de Comunicação da Instituição, apesar de, cotidianamente, trabalhar para, também, promover uma cultura de comunicação inclusiva. Não se confunde com a Auditoria Interna, nem com a Procuradoria Federal-UFRJ, nem com os Sindicatos ou Órgãos de representação de categorias. Seu principal objetivo é atuar de forma isenta e independente, com caráter mediador, pedagógico e estratégico, ajudando a UFRJ a cumprir com efetividade a sua função social, a sua missão institucional.

Acolher o cidadão com respeito e atenção, reconhecer a diversidade de opiniões, assegurar o direito de livre expressão, o direito de manifestação e assegurar o respeito a toda e qualquer pessoa são garantias que propiciam as condições necessárias para a Ouvidoria que busca atuar com transparência, ética, imparcialidade e compromisso na defesa dos interesses legítimos do manifestante e na solução efetiva do problema apresentado. O mote da Ouvidoria-Geral da UFRJ é o seguinte, todo cidadão tem que sair da Ouvidoria melhor do que chegou, mesmo que o seu pedido não se traduza em direito. É preciso destacar que a autonomia da Ouvidoria possibilita a sua circulação dentro da Instituição, com mobilidade e rapidez, na busca de resolução das demandas junto aos gestores das áreas acadêmicas e/ ou administrativas.

A Ouvidoria-Geral da UFRJ atua sempre, pedagogicamente, para combater qualquer ato de opressão ou de discriminação, no âmbito da UFRJ, no portal [www.ouvidoria.ufrj.br](http://www.ouvidoria.ufrj.br) é possível acessar as nossas recomendações que têm contribuído para a criação de políticas internas tornando a UFRJ mais acessível e inclusiva, o que, por exemplo, culminou com a criação do Fórum Permanente UFRJ Acessível e Inclusiva, que conta com a presença da Ouvidoria-Geral da UFRJ, em seu Grupo de Trabalho sobre legislação específica e nas suas reuniões plenárias. As manifestações que nos chegam, na atualidade, sobre situações de acessibilidade e mobilidade, além de encaminhadas aos gestores responsáveis, são enviadas à coordenação do referido Fórum.

No combate à discriminação e à violência contra a mulher, a Ouvidoria-Geral da UFRJ trabalha em parceria com o Centro de Referência da Mulher, do Núcleo de Estudos de Políticas Públicas em Direitos Humanos da UFRJ. Lembrando que um dos objetivos da Ouvidoria consiste na promoção e defesa dos direitos de grupos vulneráveis ou discriminados, junto às várias instâncias acadêmicas e administrativas da UFRJ.

A Ouvidoria-Geral da UFRJ, ao realizar a Ouvidoria Itinerante, tem atuado para a promoção do conhecimento e da inteligência sobre a Lei de Acesso à Informação, Lei 12.527/2011, e sua aplicação, no âmbito da UFRJ, e está apta a recepcionar o novo microsistema legal, Lei 13.460/2017, que trata da participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

A Ouvidoria-Geral da UFRJ não pode interceder em assuntos submetidos à Justiça, tampouco é responsável pela apuração de denúncias ou por qualquer providência decorrente de processo administrativo, que venha a ser instaurado a partir de ações desenvolvidas pela mesma, também, não interfere nas avaliações de cunho acadêmico dos professores.

## **CANAIS DE ACESSO DO CIDADÃO:**

Os canais de acesso ao cidadão, disponibilizados pela Ouvidoria-Geral da UFRJ são os seguintes:

1. Sítio eletrônico da Ouvidoria da UFRJ ( [www.ouvidoria.ufrj.br](http://www.ouvidoria.ufrj.br) );
2. Atendimento presencial (espontâneo ou previamente agendado pelo e-mail [secouvidoria@reitoria.ufrj.br](mailto:secouvidoria@reitoria.ufrj.br) );
3. Por e-mail ( [ouvidoria@reitoria.ufrj.br](mailto:ouvidoria@reitoria.ufrj.br) );
4. Por telefone: (21)3938-1619/1620 e WhatsApp (21) 997824462 ;
5. Por carta : Av. Pedro Calmon, n 550, 2º andar, Cidade Universitária, Ilha do Fundão, RJ CEP 21.941-901
6. Sítio eletrônico da UFRJ: <https://ufrj.br/ouvidoria-geral-da-ufrj>

O registro de dados gerenciais e estatísticos, sobre a quantidade de solicitações (inclusive os pedidos de informação), reclamações, denúncias, sugestões e elogios recebidos e sobre o atendimento/encaminhamento das manifestações apresentadas, é realizado por meio do Sistema Eletrônico de Ouvidoria-Geral da UFRJ ([www.ouvidoria.ufrj.br](http://www.ouvidoria.ufrj.br)). O referido Sistema apresenta um formulário explicativo para que o cidadão encaminhe sua manifestação (mesmo que o primeiro contato tenha sido feito por outro meio), oferecendo a possibilidade de que a mesma seja considerada sigilosa, já que a Ouvidoria recepciona o princípio da confidencialidade, de acordo com o seu Regimento Interno.

Por meio do referido Sistema, a manifestação é encaminhada ao responsável superior do órgão ou área demandada, que a deve responder à Ouvidoria, dentro do prazo estipulado pelo próprio Sistema, neste caso a UFRJ adota os prazos estabelecidos pela Lei de Acesso à Informação. Após análise da resposta da área demandada, a Ouvidoria pode aceitar ou não, caso entenda necessário solicita mais elementos, antes de retornar ao demandante, com uma resposta final ou intermediária. A Ouvidoria analisa se a linguagem empregada na resposta está adequada ao entendimento do interlocutor. Também existe a possibilidade de mais de um órgão ser responsável pela resposta, por isso, o Sistema da Ouvidoria, permite desmembrar a manifestação, para que todos os setores e áreas sejam notificados e ouvidos e se envolvam de forma colaborativa na solução do problema.

O Sistema, também, é preparado para oferecer relatórios estatísticos das diferentes manifestações, incluindo gráficos gerenciais, que podem ser obtidos e analisados, a qualquer tempo, por todos os gestores das unidades e áreas da UFRJ, cadastrados no referido Sistema.

## **Estatísticas comparativas do período 2009-2017**

Os quadros apresentados a seguir não contabilizam os atendimentos telefônicos e os atendimentos presenciais relativamente às orientações prestadas aos demandantes e que têm suas situações resolvidas imediatamente. É preciso, mais uma vez, ressaltar que a Ouvidoria

atende presencialmente as pessoas que a procuram de forma espontânea ou previamente agendadas.

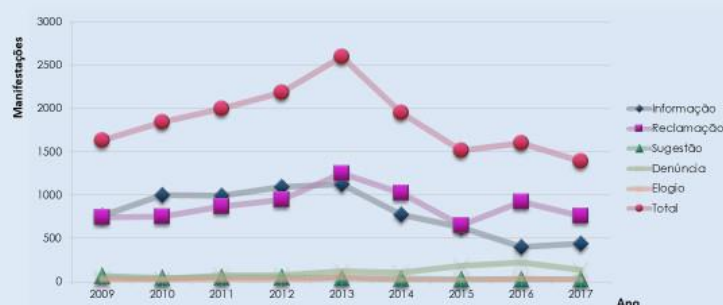
A Ouvidoria-Geral da UFRJ recebeu, no ano de 2017, 1387 manifestações cadastradas no sistema ([www.ouvidoria.ufrj.br](http://www.ouvidoria.ufrj.br)), de acordo com o gráfico abaixo que demonstra a evolução numérica das manifestações recebidas desde 2009.

### **EVOLUÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES (2009/2017)**



No seguinte gráfico é possível identificar comparativamente, por classificação, a evolução das manifestações recebidas pelo Sistema informatizado da Ouvidoria-Geral da UFRJ. É possível perceber que, com a edição e a vigência da Lei de Acesso à Informação, Lei 12.527/2011, houve uma diminuição cabal, a partir de 2014, do número das manifestações classificadas como informação. Entendemos que este fenômeno está ligado ao fato da UFRJ ter atendido às recomendações da sua Ouvidoria-Geral no sentido de promover a transparência ativa. Este compromisso da Instituição tem propiciado, também, que a Ouvidoria responda diretamente ao manifestante determinadas manifestações, exatamente, por localizar, com rapidez, na rede da Universidade as informações que se transformaram em transparência ativa. Com isso, a informação, no âmbito da UFRJ, tem fluído de cima para baixo para que a comunidade interna e externa possa conhecer, avaliar, analisar e supervisionar as ações dos dirigentes e do corpo social; tem fluído de baixo para cima, se traduzindo no controle social exercido pelos cidadãos sobre as ações dos gestores. A consequência de mais informação certa se traduz em maior capacidade, mais argumentos consistentes e melhores instrumentos, tanto para a crítica como para a propositura de políticas públicas inovadoras. A preocupação com a transparência é um elemento fundamental para a democracia, pois é a transparência que irá contribuir para a identificação do processo de formulação e de tomada de decisão para a implementação das políticas internas.

Ano → Classificação ↓	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	Total Geral
Informação	757	1000	989	1095	1125	771	628	403	438	7206
Reclamação	742	754	867	945	1253	1024	654	921	762	7922
Sugestão	67	42	48	49	47	32	31	25	27	368
Denúncia	44	27	72	78	118	108	186	221	139	993
Elogio	20	20	21	14	52	17	15	33	21	213
Total	1630	1843	1997	2181	2595	1952	1514	1603	1387	16702



É evidente, portanto, o compromisso da UFRJ em promover cada vez com mais frequência a transparência ativa, some-se a isso a utilização cada vez mais intensa do Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-Sic) pela população, um outro canal de pedido de informação, criado em consequência da Lei de Acesso à Informação, Lei 12.527/2011, que, no âmbito da UFRJ, desde a sua vigência até janeiro de 2017, esteve sob a responsabilidade da Ouvidoria-Geral. A Ouvidoria avalia, permanentemente, o conteúdo das páginas eletrônicas das unidades acadêmicas e administrativas da UFRJ, orientando os gestores a investirem na produção de informação de transparência ativa e a criarem mecanismos mais aperfeiçoados de comunicação com a sociedade, como por exemplo, o fale conosco.

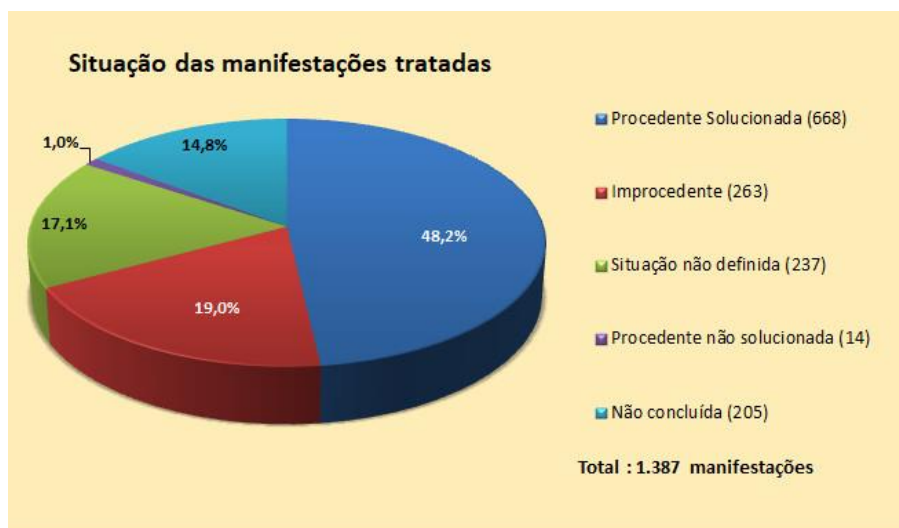
#### CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO:

Informações sobre a elaboração e divulgação da Carta de Serviços ao Cidadão, tendo como referência o Decreto nº 6.932/2009, sem prejuízo de outras regulamentações a esse respeito.

A Ouvidoria-Geral da UFRJ, comprometida com a facilitação do diálogo e com a oferta de informação certa ao usuário, entendeu ser de suma importância a edição de uma Carta de Serviços ao Cidadão, tendo como referência o Decreto nº 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 portal [www.ouvidoria.ufrj.br](http://www.ouvidoria.ufrj.br), além disso, cada Unidade hospitalar da UFRJ, também, disponibiliza ao cidadão uma Carta de Serviços, o que diminuiu significativamente o pedido de informação relativamente ao funcionamento das unidades hospitalares da UFRJ. A Ouvidoria-Geral da UFRJ continua recomendando aos gestores de outras unidades acadêmicas da Universidade e áreas administrativas a confecção de Carta de Serviços ao Cidadão.

#### AFERIÇÃO DO GRAU DE SATISFAÇÃO DOS CIDADÃOS:

A Ouvidoria-Geral da UFRJ conta com uma pesquisa de satisfação *on line* disponibilizada no próprio sistema informatizado da Ouvidoria ao término do tratamento de cada manifestação. É preciso observar que cada manifestação enseja um diagnóstico do tratamento de sua situação pelo próprio gestor, por exemplo, ela pode ser considerada improcedente, procedente solucionada, procedente não solucionada ou ser caracterizada numa situação não definida, conforme demonstra o gráfico abaixo.



A pesquisa de satisfação envolve a avaliação da resposta do gestor responsável pelo tratamento de cada demanda recebida pelo sistema informatizado da Ouvidoria. Como a pesquisa de satisfação é voluntária e espontânea nem todos os manifestantes têm o hábito de respondê-las. Esta é uma questão cultural que precisa ser modificada, entretanto, tal mudança se dá de forma paulatina. Estamos trabalhando pedagogicamente para mudar este cenário.

O resultado da pesquisa de satisfação é levado imediatamente ao conhecimento do gestor responsável pela resposta e pelo tratamento da manifestação, para conhecimento do resultado da pesquisa, visando o aprofundamento da reflexão sobre os procedimentos e processos internos adotados pelos gestores responsáveis pela demanda, que podem ser traduzidos na implementação de melhores práticas de gestão. Esta prática vem imprimindo mais agilidade na tomada de decisões e reconhece a relevância da participação do cidadão.



Na verdade há um registro de retorno, na sua maioria por e-mail, quanto à avaliação, que, no nosso entender, precisa ser ampliado, e precisa ser respondido no próprio sistema, o que muitos não fazem porque isto significa ter que voltar ao sistema para avaliar. Por isso, desde 2017, a equipe da Ouvidoria-Geral está em tratativas com a Superintendência de Tecnologia da Informação e Comunicação para no primeiro semestre de 2018 promover uma ampla pesquisa de satisfação *on line* com todos aqueles que até o momento se relacionaram a com a Ouvidoria-Geral. Aproveitando para esclarecer o papel e a função da Ouvidoria, já que alguns confundem com as atribuições dos gestores.

O modelo da pesquisa a ser seguido está referenciado no seguinte link da Ouvidoria-Geral <http://www.ouvidoria.ufrj.br/index.php/pesquisas/pesqsatisf> , cujo conteúdo é o relatório, datado de outubro/2011, que trata do resultado da primeira grande pesquisa de satisfação realizada pela Ouvidoria-Geral da UFRJ. A pesquisa a ser realizada em 2018 se propõe a mensurar o grau de satisfação dos usuários dos serviços da Ouvidoria-Geral da UFRJ e identificar as etapas e/ou setores envolvidos onde o processo pode sofrer intervenção. Além disso, como consequência, a Ouvidoria poderá continuar a contribuir para aperfeiçoar a prestação de serviço, identificar os eventuais gargalos e ampliar a participação deste instrumento de gestão, não só da comunidade da UFRJ como do cidadão em geral.

É preciso destacar algumas vantagens auferidas pela criação e pelo trabalho da Ouvidoria - Geral da UFRJ, a partir das respostas que nos chegam dos manifestantes sobre a atuação da Ouvidoria nos casos concretos e que guardam relação com o processo democrático e a participação cidadã. São elas:

Proteção dos direitos individuais;

Rapidez, eficiência e eficácia no encaminhamento e tratamento das queixas individuais;

Oportunidade de interromper um ato de possível má administração, antes que seus resultados impliquem danos mais gravosos;

Capacidade de identificar e sugerir alterações nos procedimentos internos;

Oportunidade para que o manifestante, seja da comunidade interna ou da comunidade externa, possa ser ouvido por autoridade respeitada e imparcial;

Possibilidade de ampliar a comunicação com a administração da instituição;

Possibilidade de ampliar a credibilidade da Instituição com base no respeito ao cidadão;

Promoção e proteção dos direitos humanos;

Garantia individual em prol da justiça com equidade social;

Novos olhares sobre os problemas que se apresentam cotidianamente;

Possibilidade de contribuir para a promoção e efetividade de políticas públicas de interesse coletivo e difuso.

## **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 microsistema 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 UFRJ na sua página eletrônica busca cumprir com que determina o artigo 8º da LAI, promovendo a transparência ativa. As unidades acadêmicas e administrativas da UFRJ são constantemente instadas pela Ouvidoria-Geral a aperfeiçoarem a sua comunicação promovendo a transparência ativa em seus portais eletrônicos e melhorando internamente a sua comunicação. Todas as unidades acadêmicas e administrativas foram instadas pela Ouvidoria a instituírem nos seus respectivos portais eletrônicos um Fale Conosco e um FAQ (respostas às dúvidas mais frequentes). A Ouvidoria tem continuamente indicado procedimentos internos adequados para a promoção contínua da transparência ativa e de *accountability*. Recomendamos, firmemente, a melhoria do conteúdo do portal da Auditoria Interna da UFRJ, de modo a contribuir para a transparência ativa. A Reitoria, as Pró-Reitorias, as Unidades Acadêmicas e Administrativas da UFRJ vêm aperfeiçoando o padrão de sua comunicação interna e externa. Na consulta ao portal [www.ufrj.br](http://www.ufrj.br) podem ser identificados os links sobre Administração, Graduação ([www.pr1.ufrj.br](http://www.pr1.ufrj.br)), Pós-Graduação ([www.pr2.ufrj.br](http://www.pr2.ufrj.br)), Extensão ([www.pr5.ufrj.br](http://www.pr5.ufrj.br)), Pessoal ([www.pr4.ufrj.br](http://www.pr4.ufrj.br)), Gestão ([www.pr6.ufrj.br](http://www.pr6.ufrj.br)), Finanças ([www.pr3.ufrj.br](http://www.pr3.ufrj.br)) etc. Em relação a gestão de contratos, licitações, orientações administrativas internas e outras informações sobre gestão, governança e transparência basta acessar a página [www.pr6.ufrj.br](http://www.pr6.ufrj.br), sobre finanças a página é [www.pr3.ufrj.br](http://www.pr3.ufrj.br), para obter informações sobre pessoal consultar a página [www.pr4.ufrj.br](http://www.pr4.ufrj.br). No endereço <https://ufrj.br/relatorio-da-cgu> é possível acessar os relatórios da Controladoria-Geral da União relativos à UFRJ. A partir do portal [www.ufrj.br](http://www.ufrj.br) é possível acessar o link <http://www3.transparencia.gov.br/TransparenciaPublica/index.jsp?CodigoOrgao=26245&TipoOrgao=2&cons> que dá acesso às informações sobre a Transparência Pública na UFRJ, tais como diárias e passagens. O endereço eletrônico [www.sap.ufrj.br](http://www.sap.ufrj.br) refere-se ao Sistema de Acompanhamento de Processos Administrativos (SAP) e da UFRJ, que indica o tempo de tramitação do processo, a localização do mesmo e o contato do responsável por sua guarda. O referido sistema destina-se ao gerenciamento eletrônico da atuação, tramitação, acompanhamento, arquivamento e recuperação dos processos administrativos da UFRJ, é o único sistema corporativo reconhecido oficialmente na UFRJ para tal finalidade.

O portal eletrônico da UFRJ [www.ufrj.br](http://www.ufrj.br) está muito mais amigável, com mais facilidade de busca por assunto, com divulgação de notícias de utilidade pública, como foi o caso da ZICA, e notícias de interesses coletivos e difusos, como os Boletins da UFRJ (<https://ufrj.br/boletins>) e



(<http://siarg.ufrj.br/index.php/boletim-ufrj>) , o Plano Diretor da UFRJ (<https://ufrj.br/planodiretor> ), Boletim de Eventos (<https://eventos.ufrj.br>), entre outros .

### **FORMA DE PARTICIPAÇÃO CIDADÃ NOS PROCESSOS DECISÓRIOS:**

A Ouvidoria-Geral da UFRJ é um espaço privilegiado de comunicação entre o cidadão e a instituição. É um órgão mediador que potencializa e agiliza os procedimentos administrativos existentes na defesa dos princípios e direitos universitários. Suas competências incluem a supervisão da aplicação das leis, normativos e resoluções internas, bem como velar pela eficácia e efetividade da prestação dos serviços administrativos. Neste sentido tem a função de receber, examinar e encaminhar, aos setores competentes e responsáveis, os pedidos de informação, as sugestões, reclamações, elogios e denúncias que lhe chegam. É, também, de sua competência acompanhar as providências adotadas, analisa-las e garantir que o cidadão receba a resposta à sua manifestação. Realiza um trabalho de orientação e consultoria sobre a legislação vigente a todos que a procuram que desconhecem a legislação e os procedimentos internos.

Entre suas faculdades destacam-se: a possibilidade de intervir de ofício, ou por solicitação do interessado, para requerer a modificação de critérios utilizados para a produção de atos administrativos e resoluções, instar as autoridades ao exercício de suas potestades de averiguação, de inspeção e sugerir a modificação de normas quando identificar que seu cumprimento está sendo prejudicial para a Instituição ou atente contra a dignidade humana, a ordem pública, contra os direitos humanos e universitários de seus membros.

Sua missão é ouvir e escutar o cidadão, registrar, encaminhar e acompanhar as manifestações que chegam, fazendo sempre um diagnóstico de situação para propor mudanças internas. Além disso, tem a atribuição de mediar conflitos, buscando aperfeiçoar os processos e procedimentos internos da Instituição. Tem por valores a promoção da ética, da transparência, da moralidade, da imparcialidade, e da equidade com justiça social.

A Ouvidoria não se confunde com auditoria interna, corregedoria, comissão de ética ou sindicato. A Ouvidoria da UFRJ tem cumprido o papel que lhe cabe na Gestão da UFRJ, identificando as manifestações que chegam da comunidade interna e externa, atendendo-as de acordo com os fundamentos republicanos e os princípios constitucionais previstos no artigo 37 da CF, além dos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, contribuindo para o aprimoramento institucional, evitando a judicialização dos conflitos, de ordem administrativa e jurídica, ao atuar como facilitadora do diálogo interna e externamente à UFRJ.

Cumpre informar, ainda, que as categorias que compõem o corpo social da UFRJ, tais como, docentes, servidores técnicos administrativos e discentes, estão devidamente representadas nos Colegiados da Instituição, com direito a voz e voto. Já a Ouvidoria não tem direito a voto nos Colegiados, tem direito somente a voz.

A participação do cidadão, também, se efetiva por meio das recomendações propostas pela Ouvidoria-Geral, disponíveis no endereço eletrônico <http://www.ouvidoria.ufrj.br/index.php/recomendacoes> .

## **AVALIAÇÃO DOS PRODUTOS E SERVIÇOS PELOS CIDADÃOS – USUÁRIOS:**

Conforme já mencionado, a Ouvidoria-Geral da UFRJ conta com uma pesquisa de satisfação *on line* disponibilizada no próprio sistema informatizado da Ouvidoria ao término do tratamento da manifestação, que deve ser respondida pelo manifestante no próprio sistema. É preciso observar que cada manifestação enseja diagnóstico de situação e , conseqüente, tratamento da demanda pelo próprio gestor.

Isto porque, além do acesso direto do gestor ao sistema, o resultado da pesquisa de satisfação é levado pela Ouvidoria, por e-mail, imediatamente ao conhecimento do gestor responsável pela resposta e pelo tratamento da manifestação, para conhecimento do resultado da pesquisa, visando o aprofundamento da reflexão sobre os procedimentos e processos internos adotados pelos gestores responsáveis pela demanda, buscando, assim, a implementação de melhores práticas de gestão. Quando a manifestação é aberta, isto é, o manifestante tem sua qualificação conhecida, este passa a ser copiado na mensagem ao gestor.

Com este resultado é possível identificar o anseio do usuário e o nível de satisfação dos serviços que são ofertados. Tentamos, com isto, unir expectativa à necessidade, de acordo com a realidade do contexto vivenciado. A partir desta resposta do usuário, novas propostas e decisões a respeito dos serviços prestados podem ser repensadas, refletidas e adotados novos procedimentos. Uma das funções da Ouvidoria é a de garantir o direito dos cidadãos para recebimento dos serviços prestados pela Instituição em conformidade com as suas necessidades, de acordo com os princípios da legalidade, da moralidade, da impessoalidade, da economicidade, da transparência, da eficiência.

No ano de 2018, a Ouvidoria-Geral realizará uma pesquisa de satisfação *on line* com todos aqueles que, até o momento, se relacionaram com a Ouvidoria-Geral.

Além desta importante ferramenta de gestão de atendimento, a Ouvidoria-Geral propôs à Alta Administração, em 2017, a criação de um Grupo de Trabalho e está assessorando a Reitoria da UFRJ na elaboração da Carta de Serviços ao Usuário, conforme determina a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que entrará em vigor, em junho de 2018, e tem por objetivo informar o usuário sobre os serviços prestados pela Instituição, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento público, simplificando o acesso a estes serviços. Outra questão importante, a Ouvidoria será a porta de entrada para o recebimento do formulário Simplifique!, conforme determina o Decreto 9.094/2017, que busca desburocratizar a relação com os cidadãos para que estes proponham mais eficiência e a melhoria dos serviços prestados pela Instituição e que será obrigatório para toda a Administração Pública federal. O Simplifique! já está em funcionamento desde o dia 15 de janeiro de 2018.

## **MEDIAÇÃO DE CONFLITOS, UMA DAS ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA:**

De todas as possíveis formas de intervenção da Ouvidoria, a mediação se traduz em um dos mais valiosos instrumentos de que dispõe, nas questões que envolvem conflitos interpessoais. Nos valem de dois tipos de procedimentos de mediação, formais e informais. Geralmente,

os procedimentos formais de mediação são utilizados quando as partes em conflito têm uma relação simétrica, isto é, não existe grande diferença entre os interessados, pois têm níveis similares de status e de responsabilidades. Já quando as partes em conflito têm uma clara relação assimétrica, por exemplo, professor com estudante, nos valem dos procedimentos informais, para imprimir o necessário equilíbrio às partes. Habitualmente as intervenções da Ouvidoria consistem em mediações informais porque, diferentemente da atuação de outras instâncias, que têm poder sancionador ou punitivo, a atuação da Ouvidoria tem um caráter pedagógico, um caráter transformativo.

Outro aspecto fundamental é levar em conta qual será o objetivo da mediação. Aparentemente o objetivo é sempre solucionar um problema, entretanto, às vezes uma mediação exitosa sacrifica tal objetivo por outro que será melhor e mais a longo prazo, por envolver uma relação continuada, por isso é fundamental buscar melhorar a relação, que já se sabe irá perdurar de forma obrigatória. Devemos sempre, nas disputas interpessoais, atuar para aproximar as partes e reduzir as diferenças, para que prevaleça o diálogo respeitoso entre as mesmas.

No tocante à gestão dos conflitos que nos chegam adotamos a concepção de Luis Alberto Warat, considerando que a mudança de lentes ao olhar para os conflitos traz uma nova concepção. As divergências passam a ser vistas como oportunidades alquímicas, as energias antagônicas como complementares, e o Direito como solidariedade. As velhas lentes que fragmentavam, classificavam e geravam distâncias vão para a lixeira. Começamos a entender que cada homem não é uma mônada isolada, que as pessoas não são fragmentos sem conexão.

A Ouvidoria-Geral da UFRJ realizou, durante o ano de 2017, mediações e conciliações exitosas nos diversos segmentos da UFRJ, mediação entre docentes, entre discentes, entre técnicos, entre docentes e discentes, entre técnicos e docentes. Muitas foram pedidas pelos próprios dirigentes de modo a buscar uma solução consensual e harmoniosa para os problemas apontados.

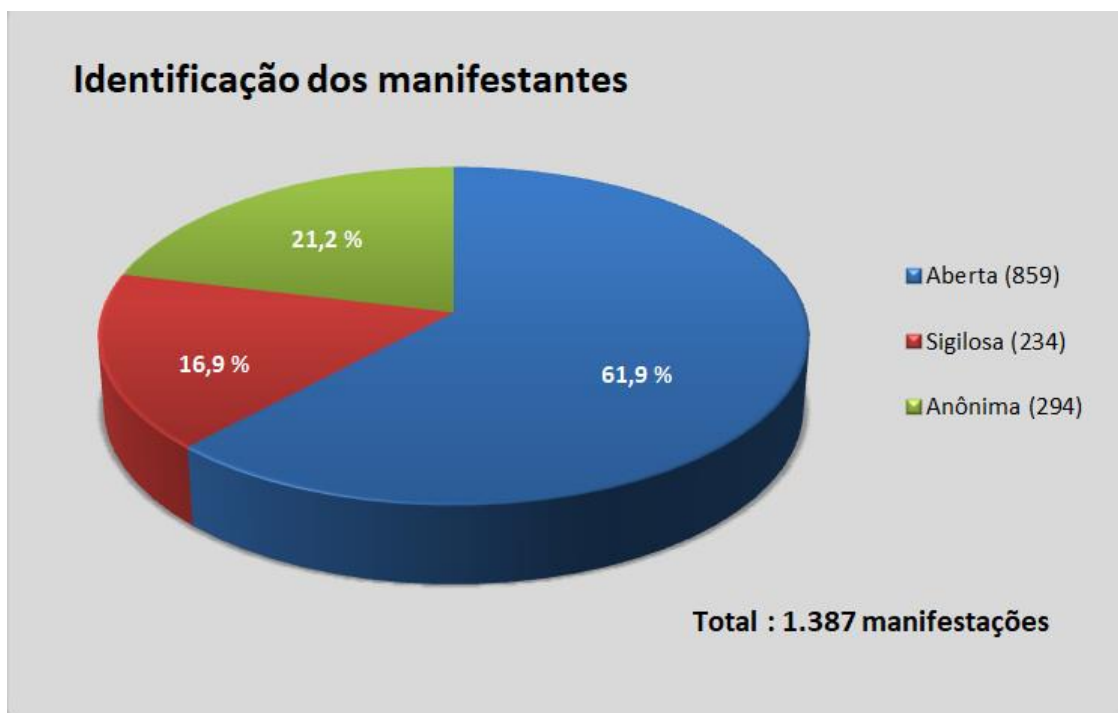
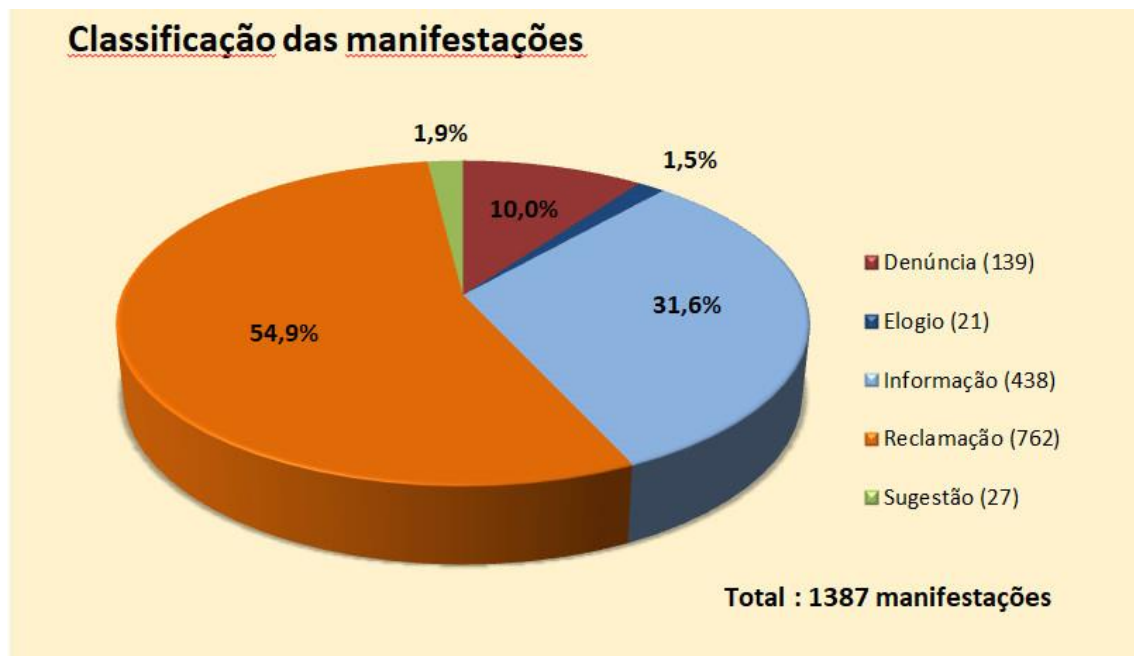
A mediação e a autocomposição dos conflitos internos, realizadas pela Ouvidoria-Geral, com base na Lei 13.140, de 26 de junho de 2015, têm contribuído de forma significativa para a concretização dos princípios da moralidade, economicidade, da celeridade, da ética, permitindo assim um ambiente plural e uma melhor convivência fraterna, uma relação dialógica permanente de respeito entre as partes envolvidas.

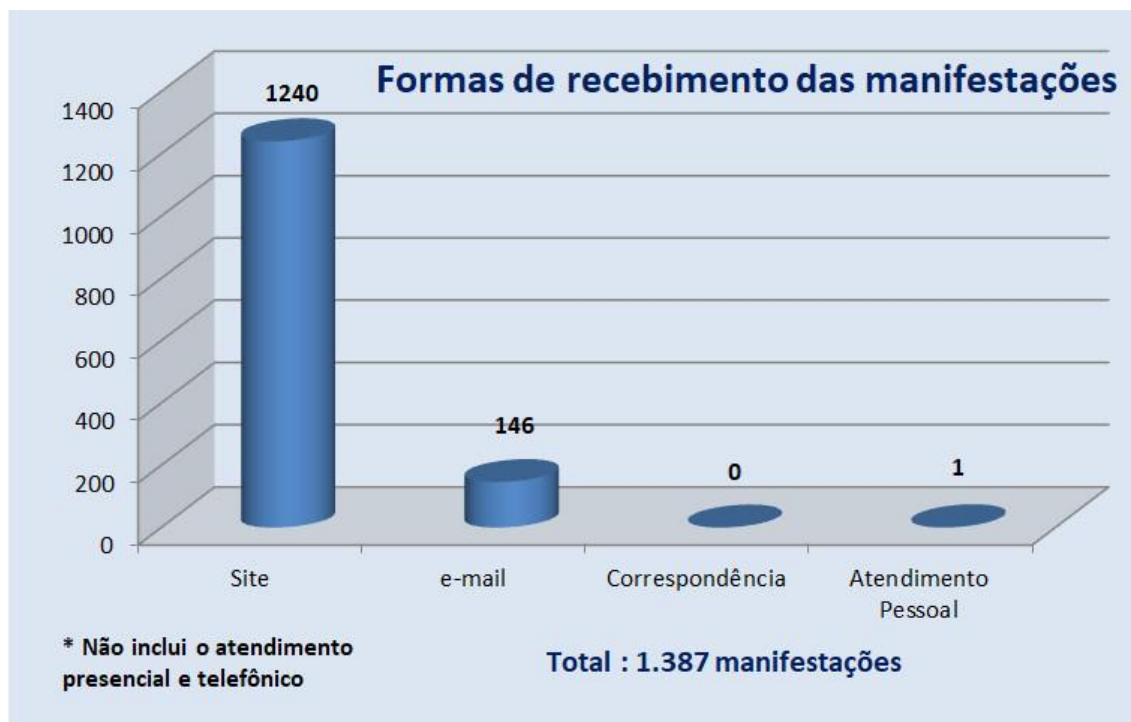
A Ouvidoria pode oferecer uma nova perspectiva dos conflitos, criando pontes para a tolerância, para o respeito mútuo e o reconhecimento externo e interno.

Outro papel importante da Ouvidoria é o seu compromisso com a qualidade da Universidade. A UFRJ está permanentemente atenta às mudanças e tem buscado adaptar-se às novas realidades sociais: persegue objetivos de transparência, reafirma o seu compromisso com a produção do conhecimento inovador e libertador, fomenta os processos e procedimentos visando dar mais efetividade e eficiência ao serviço prestado à sociedade, tem estabelecido políticas que visam contemplar a efetividade dos direitos humanos, e vem fomentando programas de avaliação interna institucional.

## ESTATÍSTICAS 2017 DA OUVIDORIA-GERAL DA UFRJ:

Em 2017, a Ouvidoria-Geral obteve as seguintes marcas em seus parâmetros de avaliação, demonstradas nos seguintes gráficos e tabelas:





A Ouvidoria-Geral da UFRJ recebe mais de 800 ligações por mês, e, este número aumenta dependendo dos eventos promovidos pela UFRJ, tais como, acesso à graduação, pesquisas de impacto social realizadas pelas Unidades, cursos oferecidos pela UFRJ, concursos e seleções públicas etc . Além disso, em razão de problemas com a rede de Internet, manifestações que nos chegam por e-mail ([ouvidoria@reitoria.ufrj.br](mailto:ouvidoria@reitoria.ufrj.br)), são respondidas diretamente, também, por e-mail ou por telefone ao demandante e, deste modo, não são contabilizadas no sistema, já que não são por nós cadastradas, em razão do tempo e da urgência da resposta ou orientação. Em 2017 foram respondidas mais de 900 manifestações nestas modalidades.



CCJE	Centro de Ciências Jurídicas e Econômicas	GR	Gabinete do Reitor
CCMN	Centro de Ciências Matemáticas e da Natureza	PR-1	Pró-Reitoria de Graduação
CCS	Centro de Ciências da Saúde	PR-2	Pró-Reitoria de Pós-graduação e Pesquisa
CFCH	Centro de Filosofia e Ciências Humanas	PR-3	Pró-Reitoria de Planejamento, Desenvolvimento e Finanças
CLA	Centro de Letras e Artes	PR-4	Pró-Reitoria de Pessoal
CT	Centro de Tecnologia	PR-5	Pró-Reitoria de Extensão
FCC	Fórum de Ciência e Cultura	PR-6	Pró-Reitoria de Gestão e Governança
EXT	EXTERNO	PU	Prefeitura da UFRJ



Eis abaixo a tabela com a descrição detalhada das manifestações recebidas, por assunto:

ASSUNTO : GRADUAÇÃO	TOTAL
AULA	26
AValiação	9
CALENDÁRIO ACADÊMICO	3
CARTEIRA DE ESTUDANTE	8
DIPLOMAS	19
HISTÓRICO ESCOLAR	6
MATRÍCULA	13
PROGRAMA DE MOB. ACADÊMICA	1
PROVA	16
CURSOS	19
NOTAS	21
DISCIPLINA	9
COLAÇÃO DE GRAU	4
BOLSA GRADUAÇÃO	4
ESTÁGIO	7
GRÁDE CURRICULAR	4
GRADUAÇÃO	15
TOTAL	184
ASSUNTO : PÓS GRADUAÇÃO	TOTAL
DIPLOMAS	17
CERTIFICADOS	18
CURSOS	3
BOLSA PÓS-GRADUAÇÃO	5
PÓS-GRADUAÇÃO	3
CARTEIRA DE ESTUDANTE - Pós-Graduação	1
PESQUISA	8
PESQUISA CLÍNICA	1
TOTAL	56

ASSUNTO : SERVIÇOS	TOTAL
REVALIDAÇÃO DE DIPLOMA DE GRADUAÇÃO	4
REVALIDAÇÃO DE DIPLOMA DE PÓS GRADUAÇÃO	12
TRATAMENTO MÉDICO	14
TRATAMENTO ODONTOLÓGICO	1
REGISTRO AUTORAL	3
MARCAS E PATENTES	1
SERVIÇOS	5
TOTAL	40
ASSUNTO : CONDUTA	TOTAL
ASSÉDIO MORAL	8
CONDUTA ALUNO	23
CONDUTA DOCENTE	136
CONDUTA TÉCNICO ADMINISTRATIVO	29
CONDUTA TERCERIZADO / COOP.	8
RELAÇÕES INTERPESSOAIS	4
CONDUTA	42
TOTAL	250

ASSUNTO : PESSOAL	TOTAL
APOSENTADORIA	1
CONDIÇÕES DE TRABALHO	3
CONSIGNAÇÃO EM FOLHA DE PAGAMENTO	1
CONTRACHEQUE	1
CURSOS - Capacitação e Qualificação p/ Servidores	1
GESTÃO PESSOAL	8
HORÁRIO	4
INSALUBRIDADE / PERICULOSIDADE	3
MOVIMENTAÇÃO DE SERVIDOR	3
PAGAMENTO	21
PROGRESSÃO FUNCIONAL	2
RECADASTRAMENTO	1
ACUMULAÇÃO DE CARGOS	3
FREQUÊNCIA DO CENTES E SERVIDORES	16
TOTAL	68
ASSUNTO : ACESSO À GRADUAÇÃO	TOTAL
CONCURSO DE ACESSO	45
ISENÇÃO DE CONC. DE ACESSO	4
MUDANÇA DE CURSO	6
TRANSFERÊNCIA EX - OFFÍCIO	1
TRANSFERÊNCIA EXTERNA	13
TRANSFERÊNCIA EXTERNA ESPECIAL	1
TOTAL	70

ASSUNTO : GESTÃO	TOTAL
ACESSIBILIDADE	5
ANIMAIS NOS CAMPI	4
ASSISTÊNCIA À SAÚDE	7
CONVÊNIOS/CONTRATOS	2
ESTACIONAMENTO	20
GESTÃO DA INFORMAÇÃO	11
GESTÃO PATRIMONIAL	5
MANUTENÇÃO CAMPI	1
MANUTENÇÃO ELEVADORES	0
MANUTENÇÃO LIMPEZA	12
MANUTENÇÃO PREDIAL	5
MANUTENÇÃO TELEFONE	2
MANUTENÇÃO UNIDADE	17
OBRAS	8
PATRIMÔNIO PÚBLICO	4
SEGURANÇA	26
TRÂNSITO	4
TRANSPORTE COLETIVO INTERNO	18
TRANSPORTE COLETIVO EXTERNO	1
VIGILÂNCIA	0
INSTALAÇÕES FÍSICAS	2
DOCUMENTO	20
PROCESSO ADMINISTRATIVO	65
ATENDIMENTO	98
RESPOSTA DEMORA/ FALTA	8
TOTAL	345

ASSUNTO : ASSISTÊNCIA ESTUDANTIL	TOTAL
ALIMENTAÇÃO	26
BENEFÍCIO MORADIA	13
BOLSA AUXÍLIO	9
BOLSA DE ACESSO E PERMANÊNCIA	9
SAÚDE MENTAL	0
TOTAL	57
ASSUNTO : LEGISLAÇÃO E NORMAS	TOTAL
DIREITOS E DEVERES ALUNOS	7
DIREITOS E DEVERES DOC E TAE	8
FISCALIZAÇÃO	18
LEGISLAÇÃO E NORMAS	93
TROTE	5
TOTAL	131
ASSUNTO : CONCURSOS	TOTAL
PÓS - GRADUAÇÃO	6
PROFESSOR SUBSTITUTO	10
RESIDÊNCIA MÉDICA	1
SERVIDORES TAE	51
DOCENTE	10
CONCURSO	4
TOTAL	82

Eis algumas observações que julgamos pertinentes acerca das manifestações que nos chegaram em 2017:

Em 03/10/2016, ocorreu um incêndio, no 8º andar, do prédio Jorge Moreira Machado (JMM) onde estavam localizadas as Pró-Reitorias de Graduação, de Pós-Graduação e Pesquisa, de Planejamento, Desenvolvimento e Finanças, de Pessoal, de Extensão e de Gestão e Governança e a Superintendência de Políticas Estudantis. Em decorrência do fato, o gabinete do Reitor e as Pró-Reitorias foram instaladas, provisoriamente, no Centro de Ciências Matemáticas e da Natureza e no Centro de Tecnologia, no campus Fundão. Neste contexto, vários serviços ficaram prejudicados, o prédio teve que passar por uma perícia técnica e a Reitoria, então, solicitou um laudo sobre possíveis comprometimentos estruturais da edificação, para o posterior retorno das pessoas, com segurança, de parte das áreas e de alguns serviços/atividades que funcionavam no prédio.



Foram, conseqüentemente, naquela ocasião, suspensas as atividades acadêmicas nos cursos de Belas Artes, Arquitetura e Urbanismo e do Instituto de Pesquisa e Planejamento Urbano e Regional, até que novas instalações para os referidos cursos fossem encontradas. O Reitor, com o suporte de toda sua equipe, solicitou apoio ao Ministério da Educação para a recuperação das áreas atingidas pelo incêndio, já que as áreas físicas das Pró-Reitorias de Gestão e Governança e de Extensão foram destruídas, além da Pró-Reitoria de Pessoal ter sido parcialmente danificada. Foram perdidos em torno de 8 mil documentos. A Reitoria, além de solicitar apoio ao MEC para a liberação de verbas para situações de emergência, buscou apoio da bancada do Rio de Janeiro no Congresso Nacional a fim de modernizar instalações construídas entre as décadas de 1950 e 1970.

As Pró-Reitorias foram então deslocadas para outras áreas do campus do Fundão, trabalhando de modo precário, com um planejamento de transição para garantir a continuidade dos serviços, e, também, para disponibilizar salas de aulas de modo que o calendário acadêmico fosse, devidamente, cumprido. Os cursos acadêmicos foram realocados, alguns no próprio prédio e outros em espaços físicos distintos, no campus Fundão. Atualmente, em sua maioria, as Pró-Reitorias já estão reunidas em um outro espaço, situado no Parque Tecnológico, no campus Fundão.

Além do incêndio no prédio da Reitoria, no final do ano de 2016, com conseqüências durante todo o ano de 2017, no mês de agosto de 2017, parte de uma ala da Residência Estudantil sofreu um incêndio, que exigiu da Gestão da UFRJ um esforço hercúleo e contínuo para dar o melhor atendimento às necessidades dos estudantes, que tiveram os seus pertences e os módulos em que estavam alojados totalmente danificados. Evidentemente que tais ocorrências geraram inúmeras reclamações na Ouvidoria, que foram, ao longo de 2017, sendo solucionadas pela Alta Administração da UFRJ.

Identificamos pelas manifestações que nos chegam que há uma preocupação permanente da comunidade da UFRJ com a questão da segurança, portanto, outro problema enfrentado pela gestão da UFRJ, no ano de 2017, foi o da falta de segurança nos campi da UFRJ, principalmente, o do Fundão. As mesmas situações de insegurança ocorridas na cidade do Rio de Janeiro ocorrem no campus do Fundão, como por exemplo, os sequestros relâmpagos e a violência e ameaças que alunos e servidores docentes e técnicos administrativos vêm sofrendo nos deslocamentos de entrada e saída do campus. A Reitoria da UFRJ permanece atenta e preocupada com tal situação e vem dialogando com a Secretaria de Segurança para mitigar o problema, já que o contingente de vigilantes do quadro permanente da UFRJ vem diminuindo a cada ano, pois não há permissão, por parte do Governo Federal, para a abertura de concurso para vigilante do quadro permanente, o que é lastimável.

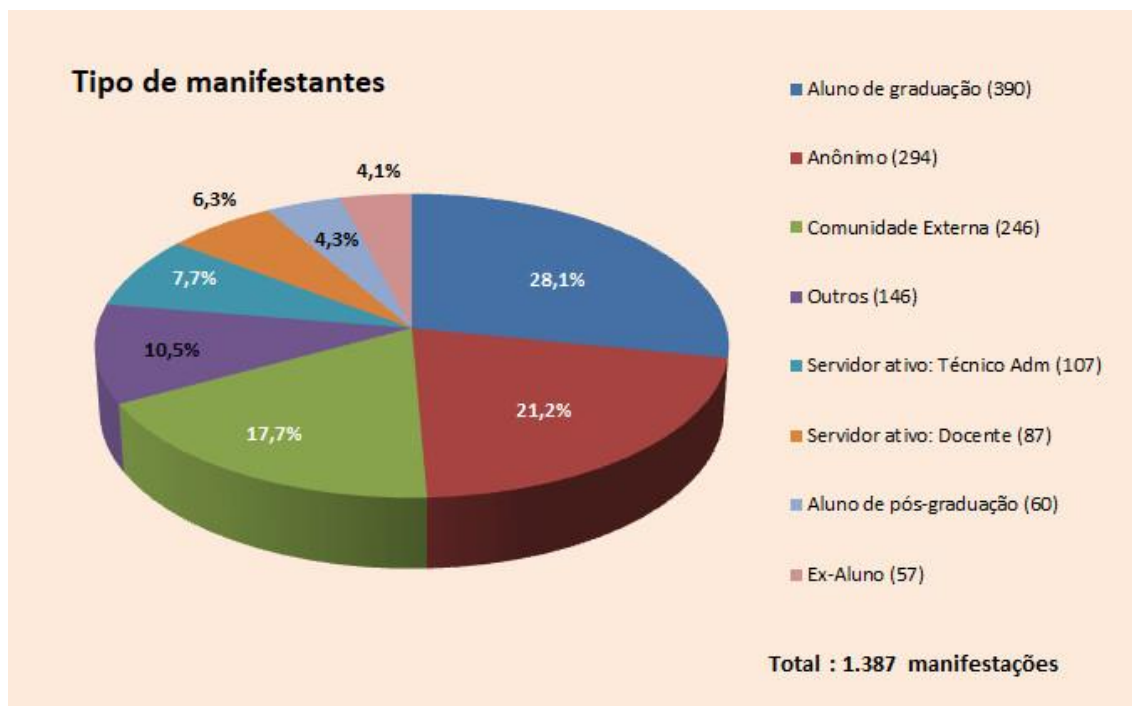
Reiteramos, as ações que envolvem a segurança não dependem somente da Alta Administração da UFRJ, que, inegavelmente, vem envidando esforços juntamente às autoridades competentes do município e do Estado do Rio de Janeiro. As conversações são contínuas e visam ampliar a sensação de segurança e a melhoria da segurança interna. A Universidade pela sua dimensão geográfica e populacional tem problemas similares ao dos municípios do Rio de Janeiro. A prefeitura da UFRJ tem se empenhado em manter a comunidade informada das suas ações e, também, em conjunto com o Reitor da UFRJ participa das tratativas com as autoridades competentes, visando aplacar o problema que afeta não somente a comunidade da UFRJ, mas a cidade e o Estado do Rio de Janeiro.

As reclamações que estão afetas às situações de insegurança nos campi não têm como serem solucionadas sem o aporte dos governos municipal, estadual, federal, pois envolvem a promoção de políticas públicas de Estado. No link



<https://ufrj.br/noticia/2018/01/08/ministerio-da-justica-recebe-propostas-da-ufrj-para-aumentar-seguranca> encontramos a última notícia do ano de 2018 sobre o tema.

Outras reclamações que se traduziam em insatisfação para os membros da comunidade da UFRJ referiam-se à cobrança dos estacionamentos do Centro de Ciências e da Saúde (CCS), já solucionada pela Decania do CCS, em 2017, os estacionamentos deixaram de ser cobrados. As recomendações da Ouvidoria sobre o assunto estão no seguinte endereço eletrônico <http://www.ouvidoria.ufrj.br/index.php/recomendacoes>.



Buscamos criar mecanismos pedagógicos de divulgação da Ouvidoria, como palestras de acolhimento aos novos estudantes, palestras de sensibilização e conscientização da importância da participação e do controle social aos gestores.

Não é papel da Ouvidoria normatizar procedimentos para a Instituição e sim estimular, orientar e cobrar, especialmente de suas unidades finalísticas, o redesenho de processos para facilitar o acesso do cidadão às informações institucionais.

Os principais serviços e procedimentos da Ouvidoria-Geral da UFRJ constam de folhetos impressos, distribuídos com regularidade nas palestras realizadas internamente ao corpo social e nas unidades acadêmicas e administrativas.

Nosso projeto Conhecendo a Ouvidoria da UFRJ, que conta com a participação de estudantes do curso de Gestão Pública para o Desenvolvimento Econômico e Social da UFRJ, tem sido bastante relevante. Os estudantes estagiários atuam como multiplicadores na difusão e produção de conhecimento sobre o papel da Ouvidoria Pública, como ferramenta de gestão e ao mesmo viabiliza a participação democrática e o controle social. No último ano foi

produzido o folheto impresso e virtual de combate à discriminação e que indica as atribuições da Ouvidoria-Geral da UFRJ , conforme consta da página principal [www.ouvidoria.ufrj.br](http://www.ouvidoria.ufrj.br)

A Ouvidoria-Geral, no âmbito da UFRJ, propõe normas e procedimentos para as atividades da Ouvidoria, promove regularmente a capacitação dos seus servidores e dos que integram as Ouvidorias das unidades hospitalares da UFRJ em temas relacionados com as atividades de Ouvidoria, tem implementado projetos de participação e controle social, em parceria com Unidades da UFRJ, tais como o Núcleo de Estudos de Políticas Públicas em Direitos Humanos da UFRJ, além de promover estudos e pesquisas neste campo e de diagnosticar as tensões e conflitos sociais, apoiando a UFRJ, no que couber, na articulação junto a órgãos e agentes externos.

A Ouvidoria-Geral da UFRJ disponibiliza a sua Carta de Serviços ao Cidadão [http://www.ouvidoria.ufrj.br/images/stories/Ouvidoria/CartaServicos/CSC\\_Ouvidoria.pdf](http://www.ouvidoria.ufrj.br/images/stories/Ouvidoria/CartaServicos/CSC_Ouvidoria.pdf) e, também, a Carta de Serviços das Unidades hospitalares da UFRJ , cujo link é <http://cartadeservicos.ufrj.br> , facilitando assim o acesso aos serviços disponíveis e uma melhor compreensão do papel da Universidade na formação da cidadania ativa e, consequentemente, na transformação da sociedade.

A Ouvidoria-Geral da UFRJ se relaciona também, externamente, com outras instituições públicas para a promoção e a defesa dos direitos humanos, tais como, Ouvidoria-Geral da União, Defensoria Pública da União, Procuradoria Regional dos Direitos dos Cidadãos, vinculada à Procuradoria Federal dos Direitos dos Cidadãos.