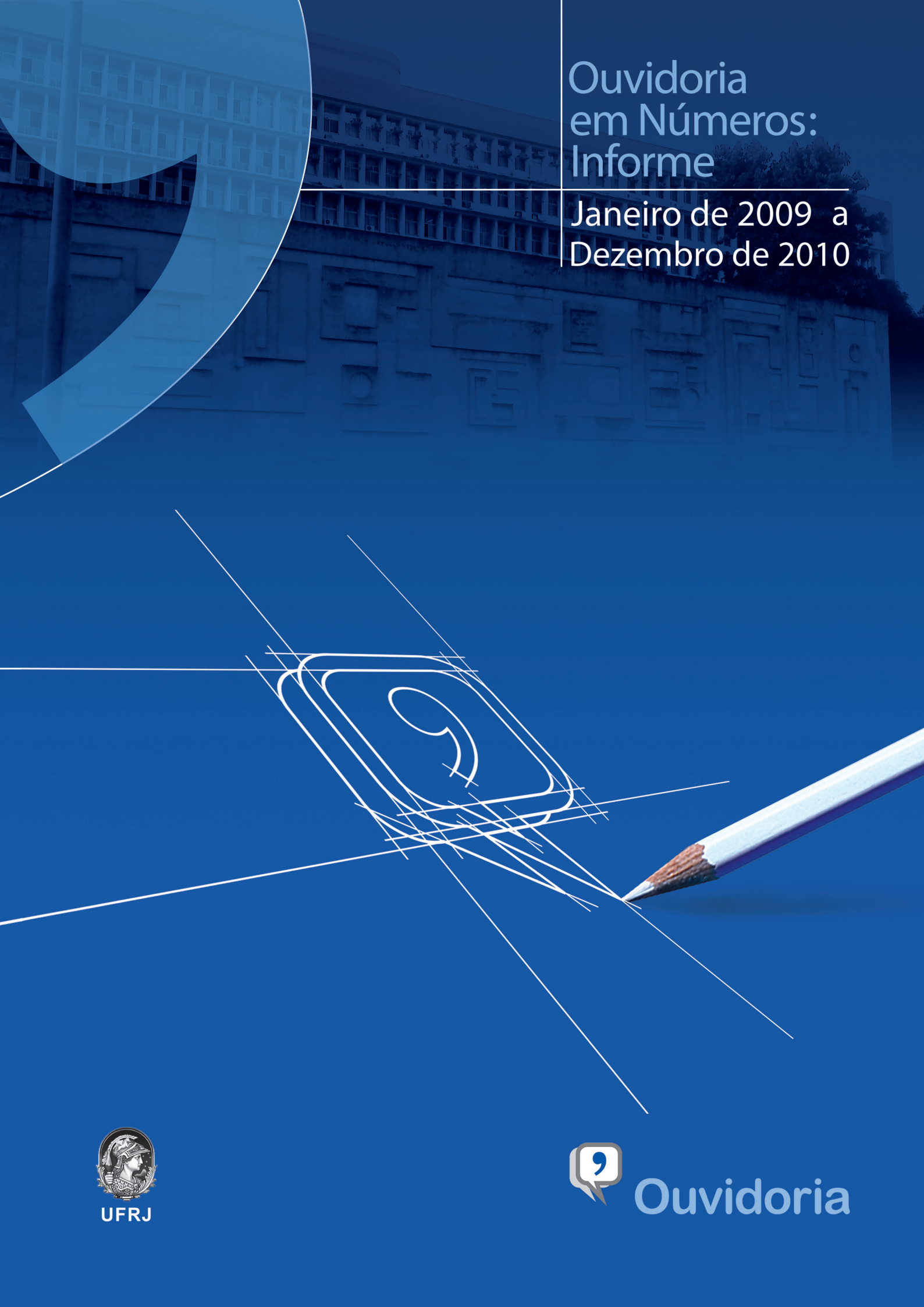
Ouvidoria em Números: Informe

Janeiro de 2009 a Dezembro de 2010



UFRJ

Ouvidoria

Janeiro de 2009 a Dezembro de 2010

A Universidade, historicamente, é caracterizada pela diversidade das suas unidades orgânicas, que possuem motivação, história e identidade próprias. Por conta dessas circunstâncias urge aprofundar a sua coesão, tanto no tocante aos processos de decisão interna como na afirmação da sua imagem pública, com o intuito de dar robustez ao seu processo de integração acadêmica e social. É preciso que a Universidade disponha, permanentemente, de uma capacidade de intervenção, em tempo hábil, para transpor inércias e bloqueios que esgotam as nossas energias, pessoais e institucionais, por isso, a existência de uma Ouvidoria na Universidade Federal do Rio de Janeiro, como um dos instrumentos da democracia participativa, pode servir para mitigar a apatia política, o déficit de autoestima, de conhecimento e de comunicação e a descrença na adequada e eficiente prestação de serviço.

Uma das principais razões da existência da Universidade repousa na possibilidade de transformar a sociedade, por cuidar da formação do cidadão, promover o livre curso das ideias, para a consolidação da democracia e a construção, pelo saber, da soberania nacional e é o próprio cidadão que, por intermédio de uma ferramenta como a Ouvidoria, poderá contribuir para aperfeiçoar o funcionamento, como um todo, da administração, ao concretizar, na ação desta, o binômio eficácia-democracia. Isso porque a Ouvidoria é, concomitantemente, instrumento de gestão, de democracia participativa e de controle social e pode cooperar para o alcance de melhores práticas e resultados no interesse do maior número de pessoas.

A Ouvidoria na UFRJ não tem atribuição deliberativa, executiva nem mesmo judicativa, ela atua, por intermédio da participação da comunidade interna e externa, na identificação dos gargalos que prejudicam o bom andamento dos serviços e propõe mudanças ao gestor; ela exerce "a magistratura da persuasão, do convencimento", deve contribuir para promover o acesso à informação, como um direito constitucional. E a formação da cidadania envolve três elementos: o direito de ser informado, o direito de informar e o direito de expressar o pensamento. Por isso todos têm o direito de pedir, perante as autoridades, as informações de interesse privado ou geral, fundamentados no direito de petição, que nos termos da nossa Constituição Republicana vem robustecido pela figura do direito de reclamação contra a prestação de serviços públicos (art. 37,§ 3°, I, da CRFB);

A Ouvidoria na UFRJ não é modismo, já é uma realidade, conta com o respeito dos gestores e a confiança daqueles que buscam o seu auxílio. No entanto, tal instrumento de gestão e de participação do cidadão, para ser devidamente assimilado, precisa ser amplamente conhecido e requer a constante adoção de práticas pedagógicas que possam contribuir, paulatinamente, para uma efetiva mudança de cultura institucional. Por isso, os conflitos que se apresentam são considerados, muitas vezes, como oportunidade e fator de inovação e de transformação.

Aqui na UFRJ ela atua no pós-atendimento e visa transformar a cultura da reclamação na cultura da participação, trabalha na defesa dos Direitos Humanos, em prol de uma comunicação eficiente, da civilidade e da consolidação da cidadania. Para tanto, a compreensão sobre a missão e as atribuições de uma Ouvidoria é fundamental, por isso, está em curso, internamente, uma pesquisa de visibilidade.

Em janeiro de 2009 a Ouvidoria passou a contar com um sistema de informatização que possibilitou ao demandante apresentar a sua manifestação, selecionando a forma de identificação, que melhor lhe convier, podendo ser aberta, os dados ficam disponíveis durante a tramitação da manifestação; sigilosa, os dados ficam disponíveis somente para a Ouvidoria, mantendo-se o sigilo durante a tramitação da manifestação; e anônima, sem a identificação do manifestante, nesse caso, cabem duas observações, esse tipo de manifestação pode dificultar ou mesmo inviabilizar a apuração dos fatos e, por ser anônimo, o demandante não recebe resposta. Relativamente ao recebimento e tratamento da denúncia anônima são adotadas as recomendações da Advocacia-Geral da União e da Ouvidoria-Geral da União.

O informe Ouvidoria em números abrange o período de janeiro a dezembro 2009, em que foram registradas no sistema da Ouvidoria 1630 manifestações, e de janeiro a dezembro de 2010 com o registro de 1844 demandas, classificadas de acordo com a natureza: reclamações, denúncias, dúvidas, solicitações, sugestões, agradecimentos e elogios. Há um número expressivo de solicitações de informações que, muitas vezes, refletem as dúvidas dos cidadãos. E as dúvidas apontadas buscam, em última instância, solicitação de informações. As solicitações de informações e o esclarecimento de dúvidas evidenciam o papel da Ouvidoria como instrumento para que se concretize a autodeterminação do cidadão e o acesso à informação como um direito. O número significativo de demandas dessa natureza indica que a UFRJ

precisa se antecipar aos demandantes melhorando a sua comunicação, tornando-a mais eficiente, investindo em informação, como fonte primária, de esclarecimento de dúvida e orientação certeira, ao mesmo tempo, como um direito do cidadão e um dever da Instituição.

Esse período de seu efetivo funcionamento pode ser considerado como de empenho e de boas realizações. Foi possível consolidar um posicionamento estratégico no âmbito interno e, também, relativamente às demais ouvidorias públicas. Passamos a ser considerados como referência nesse segmento e, especialmente, no de ouvidoria pública universitária. Fato constatado pelas consultas e visitas técnicas recebidas de universidades e instituições públicas e empresas estatais e privadas, essencialmente, de órgãos que procuram conhecer a dinâmica do trabalho de uma Ouvidoria, tais como, acolhimento, tratamento e conclusão das demandas; ferramentas pedagógicas de apoio ao desenvolvimento do trabalho; e gestão das atividades de atendimento ao cidadão.

Eis, de forma resumida, algumas propostas de ações apresentadas, durante esses anos, à Alta Administração da Universidade, a partir das demandas recebidas, muitas vezes de forma recorrente, com o fito de serem criadas e/ ou aperfeiçoadas as condições essenciais para uma prestação eficiente dos serviços:

Política de Comunicação

- difusão da comunicação, de modo a assegurar uma informação adequada aos estudantes, docentes e técnicos-administrativos sobre as decisões adotadas nos órgãos administrativos da Universidade e, ainda, assegurar uma informação apropriada à comunidade em geral sobre sua produção e atuação nos mais diversos campos do saber

- a partir da identificação das dúvidas mais freqüentes, dirigidas à UFRJ, disponibilizar em cada página eletrônica dos órgãos e unidades acadêmicas e administrativas da Universidade um FAQ, respostas às perguntas mais freqüentes para consulta e resposta imediata do usuário

- implantação de um sistema de serviço como o "fale conosco" ou central de atendimento nas unidades e decanias da UFRJ

- adoção de uma política de divulgação pública de dados e informações sobre o funcionamento da UFRJ em todos os aspectos, ensino, pesquisa, extensão e cultura, acesso à UFRJ, relação universidade/empresa, universidade/ movimentos sociais

- reformulação (rebranding) da atual Minerva como marca única da UFRJ, de acordo com o trabalho realizado pelo LabGraf da Escola de Belas Artes, visando, também, a proteção desse bem imaterial

- regulação e controle do uso da Minerva interna e externamente

- instituição de uma identidade visual e gráfica a ser adotada na UFRJ, sob a supervisão da Coordenadoria de Comunicação da Universidade, que se materialize na papelaria, folheteria e nos portais eletrônicos de todos os órgãos da UFRJ

- publicação virtual do manual do estudante e do calendário acadêmico no portal eletrônico de cada Unidade acadêmica da UFRJ

- criação de um portal eletrônico do Alojamento Universitário

- criação de um portal eletrônico do Restaurante Universitário com a publicação semanal do cardápio

Política de Legislação e Normas

- instituição de uma comissão permanente para revisão e atualização de toda a legislação interna da UFRJ com divulgação constante, para a comunidade universitária, dos resultados desse trabalho

- constituição de um grupo de trabalho para edição de um guia sobre direitos e deveres da comunidade universitária

- edição de regras que viabilizem a adoção das decisões com eficácia, tornando mais ágeis os procedimentos administrativos internos, em razão de uma melhor articulação entre os órgãos administrativos e os serviços da Reitoria e das Unidades, com base na garantia constitucional de razoável duração do processo, conforme art. 5, inc LXXVIII da CRFB

- criação de uma comissão permanente de supervisão e acompanhamento dos concursos da UFRJ
- publicação de editais de concurso em consonância com as garantias constitucionais, como por exemplo, permitir apresentação de recurso
- constituição de uma Comissão Permanente de Avaliação da UFRJ
- edição de norma interna que proiba o uso do tabaco na UFRJ, em consonância com a Lei Federal Nº 9294/96
- constituição de um grupo de trabalho para a edição de cartilha/manual didático com as normas relativas aos procedimentos de contratos e convênios celebrados com a UFRJ
- regulamentação dos regimes de Dedicação Exclusiva e 40 horas na UFRJ

Política de Graduação

- fortalecimento das Comissões de Orientação e Acompanhamento Acadêmico
- divulgação, principalmente, junto aos estudantes recém-concursados, das atribuições das Comissões de Orientação e Acompanhamento Acadêmico
- conferir status de Superintendência à atual Divisão de Assistência ao Estudante
- adoção imediata de uma política acadêmico-administrativa de inclusão para o Alojamento Universitário, que se configure num espaço saudável e plenamente integrado ao organograma das atividades de ensino, pesquisa e extensão da UFRJ
- adoção de uma política de informação célere e eficiente, nas mídias da UFRJ, voltada ao esclarecimento da comunidade externa sobre ingresso na UFRJ
- constituição de um grupo de trabalho visando a análise do funcionamento acadêmico, administrativo e de infraestrutura dos campi de Macaé e de Xerém e, consequentemente, sua melhoria
- imprimir celeridade na confecção e entrega das carteiras estudantis
- constituição de um grupo de trabalho para a criação de um observatório permanente de acompanhamento de desempenho e trajetória discente, visando a não evasão do alunado
- adoção de mecanismos normativos internos que permitam um maior e efetivo acompanhamento da Pró-Reitoria de Graduação relativamente à atuação das Unidades Acadêmicas quanto aos procedimentos de ingresso e permanência dos estudantes na UFRJ, tais como, transferência externa, interna e isenção de vestibular
- institucionalização de um sistema de avaliação de disciplinas para toda a UFRJ
- utilização eficiente e eficaz dos dados constantes do questionário sócio-econômico preenchido pelos alunos ao ingressarem na UFRJ
- adoção de uma política permanente de recepção aos calouros, nos moldes da realizada pela Escola Politécnica
- implementação de uma política de educação cívica que contribua para, por exemplo, coibir os trotes humilhantes e violentos na UFRJ

Política de Pós-Graduação

- adoção de mecanismos procedimentais mais céleres e eficientes quanto à autorização de funcionamento dos cursos lato sensu e, consequentemente, com previsão razoável de entrega dos respectivos certificados
- promoção de ações que integrem os programas de pós-graduação e maior integração desses com a graduação e a extensão

Política de Extensão

- institucionalização da extensão na UFRJ
- criação de um posto de saúde, de caráter multidisciplinar, no alojamento universitário, que se traduza num projeto de extensão
- promoção do projeto “Conhecendo a UFRJ” em Macaé e Xerém

Política de Infraestrutura, Gestão e Governança

- integração de infraestruturas e de sistemas de base tecnológica a serem compartilhadas por todas as unidades e áreas da UFRJ, com a disponibilização de ferramentas que incentivem a utilização de um "portal acadêmico" comum ao conjunto da Universidade
- utilização da Intranet, de forma otimizada, como meio de comunicação entre a administração central e o corpo social da UFRJ, para viabilizar não somente o acesso à informação interna, mas, também, imprimir celeridade, economicidade, e controle na consecução dos serviços e de atividades, tais como, marcação de férias, progressão na carreira docente e do servidor, afastamento do país, carteira de estudante, pagamento de bolsas, conserto de telefones, impressão de material gráfico, serviços de garagem; na UFRJ a Intranet está sendo subutilizada
- adaptação dos portais eletrônicos da UFRJ para atender a pessoas portadoras de necessidades visuais
- melhoria urgente do sistema de telefonia
- regulação do trânsito, da sinalização externa e interna dos campi da UFRJ, pela Prefeitura Universitária
- melhoria das vias dos campi
- regulação, gerenciamento e otimização das áreas de estacionamento nos campi da UFRJ pela Prefeitura Universitária em parceria com as Unidades e Decanias
- implementação de condições práticas e urgentes que acabem com os transtornos causados pela presença de animais nos campi da UFRJ
- adoção de procedimentos que reforcem a segurança interna nos campi da UFRJ
- acompanhamento da Divisão de Gestão Documental e da Informação junto aos protocolos das Unidades visando a atualização dos dados referentes à tramitação dos processos no SAP/UFRJ
- ampliação para toda UFRJ do programa iniciado no Instituto de Química e no Instituto de Macromoléculas e posteriormente no Centro de Tecnologia de coleta seletiva que envolve o descarte, a reciclagem e o tratamento de resíduos sólidos, eletrônicos, hospitalares...
- adequação urgente de todos os prédios dos campi da UFRJ para garantir a acessibilidade plena das pessoas portadoras de deficiência ou mobilidade reduzida
- desenvolvimento de um projeto educativo que se traduza em ações permanentes para conservação do patrimônio da UFRJ, com a participação da Escola de Belas Artes, da Faculdade de Arquitetura, da Escola Politécnica e da COPPE
- tornar o campus do Fundão um pólo de cultura e lazer nos finais de semana, com atividades voltadas, principalmente, para a educação humanista
- instituição de uma comissão de biossegurança, nos moldes da existente no CCS, que possa atender a toda a UFRJ
- informatização do almoxarifado central e dos almoxarifados das unidades e decanias da UFRJ
- treinamento de Brigadas de Incêndio e Plano de Escape para o prédio da Reitoria e para todos os que não dispõem desse tipo de atividade
- adoção de mecanismos eficazes e eficientes para o controle permanente e fiscalização da execução dos contratos de serviços da UFRJ
- planejamento e desenvolvimento de ações que viabilizem o pagamento das bolsas nas datas aprazadas e adoção de mecanismos para informar aos usuários quando do atraso
- regulamentação que normatize a cessão de uso dos espaços físicos nos campi e prédios da UFRJ
- apoio institucional que viabilize a melhoria e a otimização das condições físicas, materiais e humanas da Divisão de Saúde do Trabalhador

Política Orçamentária

- em que pese o orçamento participativo adotado pela Alta Administração da UFRJ, sugerimos maior planejamento e distribuição orçamentária que, levando-se em conta os critérios de financiamento estabelecidos para cada Unidade, atenda à necessidade de um reforço das verbas essenciais ao desenvolvimento de projetos comuns a toda a Universidade, como pagamento de bolsas aos estudantes e inclusão no orçamento de verba destinada ao seguro estudantil
- ampliação do serviço do Restaurante Universitário para o turno da noite
- intensificação do apoio institucional às atividades desenvolvidas pela Divisão de Gestão da Informação, essencialmente, no tocante às atividades de arquivo
- aquisição de um sistema de informatização de ouvidoria para as unidades hospitalares da UFRJ

Política de Pessoal

- implementação de um programa de alocação e mobilidade funcional
- adoção de uma política de ambientação, para recepção dos novos servidores concursados, com palestras e atividades sobre a Universidade e sua missão, e, posterior aplicação de pesquisa de satisfação
- levantamento dos servidores concursados e contratados na cota dos portadores de necessidades especiais, para identificação da adaptação e satisfação dos mesmos no ambiente de trabalho
- atualização dos dados cadastrais dos servidores ativos e inativos da UFRJ, principalmente e-mail
- (re)conhecendo a UFRJ para a comunidade interna da universidade
- ampla divulgação sobre procedimentos administrativos para sanar o problema de desconto indevido em contracheque dos servidores ativos e inativos
- informações didáticas sobre as rubricas que compõem o contracheque, "conheça o contracheque"
- melhorar as condições para o atendimento ao público, principalmente, aos aposentados
- imprimir celeridade no andamento dos processos de pessoal
- divulgação eletrônica sobre crédito responsável, voltada para os riscos do superendividamento
- reforço dos mecanismos de controle para proteção e segurança dos dados cadastrais do corpo funcional
- divulgação do andamento dos concursos da UFRJ e apresentação de listagem de aprovados com a devida colocação e data de validade dos mesmos
- reforço de todos os setores administrativos e das suas respectivas chefias, com investimento na qualificação e valorização do pessoal, melhoria das competências técnicas de gestão, de capacitação e profissionalização dos recursos humanos
- criação de uma comissão permanente de humanização e mediação de conflitos
- adoção de uma política global de atendimento médico nas unidades hospitalares e prevenção à saúde que contemple os docentes, os servidores técnico-administrativos e os discentes da UFRJ
- adoção de uma política de saúde e qualidade de vida que contemple o corpo funcional com, por exemplo, atividades de ginástica laboral
- proposição, aos Ministérios responsáveis, de abertura de concurso público para vigilantes e busca de verbas externas para capacitação dos atuais, sejam do quadro ou terceirizados
- implementação do Código de Conduta Ética da UFRJ em tramitação no CONSUNI, e condições de pleno funcionamento da Comissão

Unidades Hospitalares

- edição e ampla divulgação da carta / cartilha de serviços aos pacientes das unidades hospitalares da UFRJ, de acordo com o Decreto 6932, de 11 de agosto de 2009
- aprimorar o atendimento (recepção) nas unidades hospitalares da UFRJ

Esse curto período de existência da Ouvidoria-Geral da UFRJ tem correspondido ao tempo indispensável para avaliação da experiência, planejamento e definição de caminhos. A tarefa essencial é a mesma: ouvir a todos da comunidade interna e externa à UFRJ, com base na defesa dos Direitos Humanos. E a trajetória nos fez escolher, junto aos órgãos gestores, caminhos de solução para as demandas, na busca permanente da serenidade, do discernimento, da economicidade, do respeito e da celeridade.

Essa Ouvidoria, como unidade autônoma, articulada ao conjunto das instâncias universitárias, tem feição própria. Tal período foi resumido em tabelas sucintas, porém esclarecedoras. Os gráficos falam por si. Atuamos com ética, integridade, transparência, imparcialidade e justiça. Nenhuma reclamação foi assumida sem critério, mas apresentada aos responsáveis imediatos para apreciação, tratamento, resposta e encaminhamento. Atendemos a todos que buscaram a Ouvidoria, por qualquer um dos mecanismos disponíveis, pessoais e virtuais.

Esse relatório resumido não tem qualquer propósito acusatório, se limita a expor e sugerir o que considera, com base na participação da comunidade interna e externa à UFRJ, como melhoria para o desenvolvimento da vida universitária, em seus principias aspectos, notadamente, a sua adequação aos ditames constitucionais, à legislação que rege o serviço público e à legislação interna da Universidade, já que esse é um esforço que compete a todos nós.

Entendemos que uma Ouvidoria eficiente e representativa deve contribuir para que o cidadão deixe de ser um mero expectador e passe a ser ator e catalisador de mudanças na Administração Pública, na busca da defesa intransigente do interesse público e da concretização do bem comum.

A Ouvidoria-Geral da UFRJ conta com a participação de todos!

Projeto Gráfico
LabGraf

Ouvidoria
UFRJ

Av. Pedro Calmon, 550 • Prédio da Reitoria • 2º andar
Cidade Universitária • RJ • Cx. Postal 68541 • CEP 21941 901
Tels.: (+21) 2598 1620 / 2598 1619
ouvidoria@ufrj.br

LabGraf

www.ouvidoria.ufrj.br