

CONHEÇA A OUVIDORIA DA UFRR/2009

A Constituição Federal, em seu art.37,determina que, dentre outros a Administração Pública, deverá obedecer ao princípio da eficiência, e prevê a ação dos órgão de atendimento às reclamações relativas à prestação dos serviços públicos como forma de participação do cidadão usuário.

Conforme dispõe a Lei 10.683 de 28 de maio de 2003, e Decreto n ° 5.683 de 24.01.2006, compete a Controladoria -Geral da União- CGU, além das atribuições de defesa ao patrimônio público, de correição, de controle interno e de auditoria pública, a **função da Ouvidoria -Geral** no âmbito do poder executivo.

A Ouvidoria da UFRR, foi criada pela Resolução nº030/2004-CUNI, instituída pela Resolução nº 29/2004 -CUNI, com base na Lei nº 10.294/99. É um dos órgãos de assessoramento administrativo que serve como elo de comunicação e interligação da UFRR e a comunidade.

É um dos órgãos de assessoramento administrativo que interliga a comunicação e a comunidade acadêmica, docentes, técnicos, servidores prestadores de serviços, e toda sociedade em geral. Considerada um dos principais mecanismos utilizados como condutor de opiniões, sugestões, críticas, reclamações e denúncias pertinentes ao ensino superior e toda estrutura funcional exercida pela UFRR no Estado de Roraima.

Nas instituições públicas, é considerada um dos instrumentos mais importantes, e visa contribuir para que os princípios constitucionais de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência que regem, em tese, a Administração Pública brasileira, se tornem na prática, eixos norteadores da prestação de serviços públicos.

Podemos considerar que, a maior demanda participativa é a interna, que utiliza os meios mais recorrentes, que é a reclamação, a denúncia e a solicitação de informações em todos os seus aspectos, dos mais comuns aos mais complexos. E a Ouvidoria, dentro da sua competência, intermediará junto aos setores competentes, para a solução desses fatores, garantindo assim, o compromisso e a responsabilidade do papel da Ouvidoria no âmbito da UFRR.

Função da Ouvidoria

A função principal, é desenvolver atividades de responsabilidade social em defesa dos direitos do cidadão, e na sua competência, coordenar tecnicamente o seguimento da Ouvidoria na UFRR, bem como organizar e interpretar o conjunto das manifestações recebidas e com isso, produzir indicativos quantificados à nível da satisfação dos seus usuários, e quando questionada, deverá buscar soluções por meio da informação e sugestão aos gestores da Instituição, objetivando sempre o aprimoramento da prestação dos serviços oferecidos por essa Academia de Ensino Superior.

Daí a necessidade de um instrumento inovador como a Ouvidoria. É necessário definir novos rumos, não importa o que está à frente, o desafio é construirmos uma Universidade melhor, com ensino, estrutura e atendimento de qualidade. E a Ouvidoria, é um dos canais disponível a enfrentar esse desafio, trabalhando na organização para um efetivo sistema de interação entre a gestão e a comunidade, e da melhor forma, ampliar e melhorar sua atuação. Não podemos fugir de nossas responsabilidades coletivas, e isso, só será possível, com a conscientização, colaboração, e a participação de todos que fazem parte do universo desta UFRR.

A ouvidoria e sua responsabilidade

A ouvidoria não pode fugir das suas responsabilidades coletivas de construir uma Instituição melhor, e isso só será possível com a participação de todos. Sua tarefa é gigantesca. Num país em que muitas vezes, o interesse público se confundem e termina se transformando em benefícios privados, nesse diapasão, a primeira função do Ouvidor é a de demonstrar ao cidadão que ele pode fazer a diferença, participando de forma ativa do controle social sobre a Administração. O seu trabalho também, é de demonstra de maneira inequívoca, que o interesse público é incompatível com a corrupção, com a ineficiência que tantas vezes é associada ao serviço público, como é comum fatos dessa natureza serem divulgados pela mídia.

Ser cidadão é ter à vida, à liberdade, à igualdade perante a lei; é, ter direitos civis, é participar do destino da sociedade. Os direitos civis e políticos não asseguram a democracia sem os direitos sociais, aqueles que garantem a participação do individuo na riqueza coletiva: o direito à educação, ao trabalho, ao salário justo, e a saúde. Exercer a cidadania plena, é ter direitos civis, políticos e sociais.

A cidadania, portanto, não tem uma definição limitada, mas sim um processo histórico. É uma construção, cuja arquitetura cabe a todos caminhar juntos na luta pelos seus direitos. É no sentido de maximizar a nossa capacidade, alvidar as demandas sociais a quem devemos direcionar nosso trabalho. Afinal, a Ouvidoria serve de ponte de ligação institucionalizada entre a UFRR e a comunidade. Somos o elo capaz de, a um só tempo, manter e aperfeiçoar uma Universidade democrática de direitos, à serviço da ética e da transparência, para que possamos construir um modelo sólido de Ouvidoria. Para isso, é necessário estabelecermos compromissos e metas que garantam o avanço da cidadania.

A clareza dessa definição é de fundamental importância para o trabalho que desempenhamos como Ouvidor Público, independentemente da posição que estejamos vinculados, é com esse enfoque que a Ouvidoria deve trabalhar.

A nível de conhecimento, temos algumas Informações básicas sobre a Ouvidoria da UFRR, que é importante para toda comunidade, que com base nos relatórios dos anos anteriores, vem sendo observado o desconhecimento da comunidade, do que é, a necessidade e a importância da Ouvidoria na UFRR.

Quem é a Ouvidoria da UFRR?

A Ouvidoria de Serviços Públicos da UFRR, foi criada pela Resolução nº030/2004-CUNI, instituída pela Resolução nº 29/2004 -CUNI, em consonância com a Lei nº 10.294/99, está vinculada organizacionalmente à Reitoria. É um órgão de assessoramento administrativo concernente à comunicação com a comunidade em defesa dos direitos fundamentais do cidadão, visando ao aperfeiçoamento do modelo administrativo e das ações institucionais.

***O que é a Ouvidoria?**

É uma ferramenta de consolidação da democracia. É um setor (departamento) de uma empresa/organização/instituição, que existe para receber uma demanda de informações (reclamações, sugestões, denúncias, elogios...) seja ela qual for, que durante o seu atendimento “normal” falhou em determinado momento e não conseguiu absorver. Serve como um canal de participação aberto a todos os segmentos de público – internos e externos - com o objetivo de promover contínua melhoria na qualidade dos serviços prestados pela Instituição. A participação efetiva de todos, seja por crítica ou reclamação, seja por elogio ou sugestão, seja por solicitações ou busca de informações, possibilita a incessante adaptação institucional, aos novos integrantes e as novas necessidades.

Isso não significa que, a Ouvidoria, tenha o poder de revogar ou anular decisões administrativas, mas sim, a partir das necessidades do seu público de interesse, tem a obrigação de informar, instruir, influenciar, recomendando e propondo mudanças que facilitem a consecução dos seus objetivos institucionais, com isso, passa a servir à comunidade em defesa dos seus interesses.

***O papel do Ouvidoria na UFRR.**

A Ouvidoria está dentro da instituição para buscar racionalidade. Deve atender o olhar de quem usa o serviço, vendo a UFRR internamente tanto quanto externamente. Tal racionalidade, será levada para dentro da instituição. Aí entra o papel da Ouvidoria, esse é o grande diferencial em relação às outras áreas que cuidam do atendimento: o seu papel interno é estratégico, interagir internamente, diante dos interesses da sua demanda.

Internamente o ouvidor deve obter todas as informações para responder ao cidadão com qualidade e clareza. Informar corretamente, encontrar o ponto crucial do problema e, se necessário, orientar como a pessoa deve proceder, caso o ouvidor não possa atender a sua solicitação, isso é fundamental. Às vezes a informação necessita ser reservada, e o ouvidor, tem a obrigação, de obedecer o sigilo dos dois lados e, assim, com as áreas competentes, deve elaborar a resposta correta para o cidadão e sobretudo, buscar a solução, dentro da organização para a sua questão, por mais simples que seja, sempre deverá ser considerada. Não raro, uma grande inovação pode estar por trás de uma pequena reclamação.

A missão do Ouvidor na Instituição.

O ouvidor tem como missão representar o cidadão, respeitando os seus direitos, considerando sempre o princípio da democracia. Sobretudo, sua missão é compreender o foco do cidadão quanto a sua questão, incorporar e levar para dentro da instituição de forma como ele enxerga o problema, utilizando, estratégias interativas junto aos setores competentes em busca da solução. Nesse decorrer, pode atuar no processo, sugerindo mudanças de procedimento e apresentando novas proposições.

***Perfil do Ouvidor**

O ouvidor deve ter visão pontual do foco do problema, o que facilita encontrar soluções. É preciso ver com clareza que, por mais qualidade que se confira a um serviço, a instituição sempre terá possibilidade de falha. Nas instituições mais modernas a questão não é errar

é ter agilidade para corrigir. Assim, o ouvidor é como um termômetro que avisa a alta administração o que está ocorrendo. O ouvidor ainda, confere a transparência à instituição seja ela, pública ou privada, agregando o valor percebido. Essa nova relação de respeito ao cidadão que faz parte do universo institucional, tem se revelado como ponto decisivo na imagem de uma organização, determinando aprovação ou reprovação dos serviços prestados.

De que forma posso contribuir com a Ouvidoria?

Manifestando-se por meio das críticas, denúncias, reclamações, sugestões, e elogios, enfim exercendo a cidadania.

É necessário identificar-se ao acionar a Ouvidoria?

Sim. Todas as manifestações devem conter identificação com os seguintes dados:

- 1- Tipo de manifestação
- 2- Identificação do manifestante
- 3- Endereço completo
- 4- Meios disponíveis para contato(fone, fax, e-mail)

Conforme previsto no art.5º, inciso IV da Constituição Federal de 1988” É livre a manifestação do pensamento, sendo vedado o anonimato”.

É importante esclarecer que, essa identificação será resguardada pela Ouvidoria.

***Como será resguardado o sigilo da identificação?**

Será de total responsabilidade o sigilo na Ouvidoria, quanto a autoria da manifestação, quando expressamente **solicitado**, ou quando tal providência se fizer necessária.

Qual o prazo para o retorno das manifestações?

De acordo com disposto na Resolução nº 030/2004- CUNI, os pedidos de informações ou requisições, deverão ser atendidos no período de 05 (cinco) dias, e para denúncias, reclamações ou manifestações no período de 10(dez) dias úteis.

*** Como enviar sua manifestação.**

O cidadão usuário do serviço público pode encaminhar suas reclamações, denúncias, manifestações, sugestões, elogios relativos aos serviços prestados pela UFRR por meio

das urnas disponibilizada na Biblioteca Central, e brevemente em todos os blocos, por meio de formulários via on line, na página da UFRR, pessoalmente na sala da Ouvidoria situada no prédio da Reitoria ao lado do Protocolo e por telefone (95) 3621-3109.

A Ouvidoria recebe as manifestações, as examina e encaminha aos setores competentes para as providências cabíveis. As informações assim prestadas são também analisadas, até a identificação da solução das questões levantadas.

Quando concluído a análise da manifestação, o cidadão será cientificado do resultado alcançado, desde que este informe o seu endereço para contato seja telefone ou e-mail, isso não impede que o interessado venha até a Ouvidoria pessoalmente, para acompanhar o resultado da sua manifestação.