

# P177-BR - OUVIDORIA DA UERJ: espaço de construção da cidadania e responsabilidade social

Autores: Guedes EM<sup>1</sup>; Larrubia EO<sup>2</sup>; Scanzzi A<sup>3</sup>; Silva MJ<sup>4</sup>.

## Palavras-chave: Ouvidoria, cidadania, responsabilidade social

1. Enfermeira da Universidade do Estado do Rio de Janeiro- UERJ, Assessora da Ouvidoria da UERJ e Enfermeira do Ministério da Saúde, Rio de Janeiro, Brasil;
2. Professor Assistente da Faculdade de Enfermagem da Universidade do Estado do Rio de Janeiro- UERJ, Ouvidor da UERJ, Presidente da Comissão Nacional de Residência Multiprofissional do Sistema COFEN/CORENs, Professor da Universidade Veiga de Almeida (UVA), RJ, Brasil;
3. Assistente Administrativa da Universidade do Estado do Rio de Janeiro- UERJ, Membro da Ouvidoria da UERJ, rio de janeiro, Brasil;
4. Enfermeira da Universidade do Estado do Rio de Janeiro- UERJ, Membro da Ouvidoria da UERJ e Coordenadora do Projeto Saúde do Homem da UERJ/ Ministério da Saúde, Rio de Janeiro, Brasil.

## INTRODUÇÃO:

Com a Constituição Federal de 1988, cresceu no seio dos movimentos sociais, a necessidade da participação popular no âmbito da gestão pública. Assim, com fortalecimento dos direitos sociais, verificou-se a importância da participação do usuário na vida das empresas, que através de suas manifestações, revelam suas potencialidades e as fragilidades contribuindo para a melhoria da qualidade dos serviços prestados. A Universidade do Estado do Rio de Janeiro – UERJ, ratificando o seu perfil democrático e compromisso com a sociedade carioca, foi à primeira universidade pública do Estado do Rio de Janeiro a criar sua OUVIDORIA como órgão promotor do direito administrativo de natureza unipessoal e não contenciosa, destinado a colaborar no controle administrativo da Universidade mediante a defesa dos direitos fundamentais dos membros da comunidade. (AEDA nº 002/2000).

## OBJETIVO:

Apresentar e analisar quantitativo de atendimentos realizados junto a OUVIDORIA da UERJ e perfil das manifestações/demandas no período de Fevereiro 2000 a Dezembro. 2011.

## METODOLOGIA:

Dados obtidos a partir dos instrumentos disponíveis pela Ouvidoria aos usuários para realizarem suas demandas (formulário, e-mail, presencial, telefone, carta) totalizando 10.423 manifestações que foram submetidos a uma abordagem quantitativa e análise estatística exploratória.

## RESULTADOS:

Foram computadas 10.225 atendimentos totalizando 10.423 manifestações, assim distribuídas: 3.112 **reclamações**, 1.901 **solicitações**, 133 **elogios**, 188 **sugestões**, 3.328 **informações**, 755 **orientações** e 1.006 **denúncias** (Quadro I), demonstrando que embora a Universidade tenha desenvolvido e implementado um sistema de comunicação bastante abrangente, para os usuários, ainda persistem dúvidas sobre sua estrutura e funcionamento. O quantitativo significativo de Reclamações (3.112) e Denúncias (1006) totalizam 39.51% (Gráfico I) aponta para o exercício da cidadania na medida em que o usuário não satisfeito manifesta a insatisfação exigindo mudanças e apuração por parte da organização. Do total de demandas – Gráfico III- 44.51% são relativas à comunidade interna (alunos, docentes e técnicos- administrativos) e 55.49% são referentes à comunidade externa (paciente e outros) – Gráfico III demonstrando que a Ouvidoria é um canal de comunicação mediador das relações. Verifica-se que 10.40% (1084) das demandas referem manifestações oriundas das unidades de saúde da UERJ, destas a maioria comportam reclamações sobre relações interpessoais (conflitos), insuficiência de informação e acessibilidade aos seus serviços (consultas, exames, cirurgias).

**CONCLUSÃO:**

A Universidade do Estado do Rio de Janeiro, através da criação e implantação da Ouvidoria da UERJ, demonstra seu papel de vanguarda no cenário público e acadêmico legitimando a participação social como método de realização do Estado Democrático de Direito na esfera das universidades públicas do Estado do Rio de Janeiro reconhecendo a preocupação com a satisfação das necessidades dos usuários e participação efetiva da sociedade no processo de inovação da Universidade.