

Palestrantes apresentaram reflexões sobre a atuação das Ouvidorias no serviço público, como ferramentas de participação social, cidadania e gestão

Evento marca um ano de atividades da Ouvidoria da FAPERJ

Por Ascom FAPERJ

A importância das Ouvidorias para promover a transparência e a proteção aos usuários do serviço público foi o tema que norteou os debates no evento de comemoração de um ano da Ouvidoria da FAPERJ, realizado na última sexta-feira, dia 10 de agosto, no Auditório da Escola Fazendária (Esaf). Regulamentada através do Decreto nº 45.931, de 20 de fevereiro de 2017, a Ouvidoria da FAPERJ tem como missão assegurar o canal de manifestação e representação dos cidadãos frente à Fundação, para a resolução ágil das demandas apresentadas, promovendo a cidadania e a melhoria dos serviços prestados.

“O nosso objetivo é que a Ouvidoria da FAPERJ seja uma ferramenta legítima de acolhimento aos pesquisadores e bolsistas contemplados pela Fundação e de participação social, cidadania e gestão”, resumiu a ouvidora da Fundação, a relações-públicas Nancir Sathler. O setor recebe e trata, em segunda instância, as manifestações não solucionadas pelos canais de atendimento convencionais. Sua finalidade é receber, encaminhar e acompanhar, junto às áreas competentes, sugestões, reclamações, denúncias e elogios recebidos dos pesquisadores, das universidades, Instituições Científicas e Tecnológicas (ICTs), das incubadoras e empresas de base tecnológica e dos Núcleos de Pesquisa e Inovação Tecnológica

(NITs), agindo como uma mediadora e realizando avaliações da prestação dos serviços institucionais.

Uma das medidas adotadas recentemente como desdobramento do trabalho da Ouvidoria, no sentido de aproximar a FAPERJ do seu público, foi o fim da exigência da reemissão anual de termos de outorga aos bolsistas contemplados pela Fundação, antes considerada um requisito para a renovação das bolsas. “Retiramos essa exigência recentemente, a partir dos pedidos de bolsistas, que entraram em contato por meio do trabalho da Ouvidoria”, destacou a diretora Científica da FAPERJ, Eliete Bouskela. “A Ouvidoria é um órgão importante para assegurar o tratamento isonômico para os pesquisadores que nos procuram. A existência desse setor é a garantia de que queremos dar a mesma voz a todos, conhecidos ou não”, completou a diretora.

Nesse sentido, alguns bolsistas da FAPERJ – a pós-doutoranda Maria Fantinatti e os doutorandos Alene Nascimento e Guilherme Loriato –

relataram de que forma a Ouvidoria vem possibilitando a construção de um diálogo mais estreito com a Fundação. “Comecei minha carreira acadêmica como bolsista de Iniciação Científica da FAPERJ e posteriormente fui bolsista Nota 10 no doutorado, em 2016, no momento em que o orçamento da Fundação sofreu um corte de 50%. Em 2017, houve um novo atraso no pagamento das bolsas e precisávamos de um canal de comunicação mais estreito com a Fundação para atender nossas demandas. Agora, com a criação da Ouvidoria, estamos sendo atendidos de uma maneira mais individualizada”, disse a pós-doutoranda Maria Fantinatti, do Laboratório Interdisciplinar de Pesquisas Médicas (LIPMED), ligado ao Instituto Oswaldo Cruz (IOC/Fiocruz).

“Em 2016, com a crise estadual e a paralisação dos professores, era difícil encontrar nossos orientadores com disponibilidade de entregar a tempo os relatórios anuais para renovação das bolsas, então

Foto: Lécio Augusto Ramos



À frente da Ouvidoria da FAPERJ, Nancir Sathler destacou a importância do fortalecimento do setor como ferramenta de participação social, cidadania e gestão

Fotos: Lécio Augusto Ramos



O papel da Ouvidoria em debate: a partir da esq., falam a diretora Científica da FAPERJ, Eliete Bouskela; o diretor de Tecnologia, Maurício Guedes ...

necessários. Aí começou o envolvimento da Ouvidoria e veio a dispensa da necessidade de entrega desse documento. A Ouvidoria nos deu uma confiança maior de que temos a quem recorrer nesse momento”, acrescentou a doutoranda Alene Nascimento, do Programa de Pós-Graduação em Engenharia Química da Universidade do Estado do Rio de Janeiro (Uerj). O doutorando Guilherme Loriato, do Programa de Pós-Graduação em Análise de Bacias e Faixas Móveis na Uerj, também deu seu depoimento. “Temos conseguido resolver mais problemas em menos tempo com a mediação da Ouvidoria. Precisávamos desse apoio. Somos uma representação informal dentro de um universo de cinco mil bolsistas”, relatou.

Por sua vez, o diretor de Tecnologia da Fundação, Maurício Guedes, destacou que as Ouvidorias são instrumentos fundamentais para o funcionamento democrático das instituições públicas. “A aula número um de marketing é ‘saiba ouvir seu cliente’. O governo tem que saber da importância de ouvir

os seus clientes, os cidadãos, que pagam os impostos. Ter uma Ouvidoria na FAPERJ é a garantia do respeito que devemos ter pelo nosso público”, ponderou Guedes. E prosseguiu: “Pensando na importância dessa comunicação, a primeira mudança que fiz no edital Start-up Rio foi passar a especificar a data exata para a divulgação do resultado do programa, em dia determinado, e não mais ‘a partir de’, como era na redação adotada anteriormente nos editais.”

Ouvidoria: o compromisso de ouvir e mediar

O evento prosseguiu com reflexões sobre a atuação das Ouvidorias no serviço público, nos âmbitos federal e estadual. O ouvidor-geral da União, Gilberto Waller Júnior, abordou o tema “O papel das Ouvidorias como instrumento de proteção do usuário de serviços públicos”. Por determinação da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, também chamada de Lei de Proteção e Defesa dos Usuários de Serviços Públicos, todos os órgãos públicos federais do País devem

implementar suas respectivas Ouvidorias. Em decorrência, no estado do Rio de Janeiro, a Lei 7989, de 14 de junho de 2018, dispôs sobre a obrigatoriedade do estabelecimento de um sistema estadual de Ouvidorias, para um controle interno em todos os órgãos da administração direta e indireta do Poder Executivo. Ele ressaltou que esse arcabouço jurídico deve ajudar a promover mais transparência no serviço público.

“É preciso mudar a tradicional gestão com foco ‘no’ cidadão e adotar uma visão mais moderna de gestão, com o foco ‘do’ cidadão. No antigo modelo, o gestor agia apenas com base em planilhas e relatórios, sem se preocupar em atender os casos de cada um. Atualmente, é preciso ter foco na satisfação de cada usuário que paga pelo serviço público e na efetividade do serviço. As Ouvidorias, dessa forma, trazem para o gestor a visão desse usuário, que tem o direito de reclamar e ter uma resposta, de forma integrada, e a Ouvidoria da FAPERJ vem cumprindo isso com efetividade”, refletiu Waller Júnior.



... o ouvidor-geral da União, Gilberto Waller Jr., e os bolsistas Alene Nascimento (à esq.), Guilherme Loriato e Maria Fantinatti

A ouvidora-geral do Estado do Rio de Janeiro, Rosangela Dias Marinho, discorreu sobre “A Ouvidoria-Geral do Estado do Rio de Janeiro: desafios e perspectivas”. Ela elencou entre os desafios do seu setor, subordinado à Controladoria-Geral do Estado (CGE), as funções de coordenar a implantação e supervisão de sistemas de acesso do cidadão à administração pública, além de promover o incremento da transparência pública e o acesso às informações nos órgãos e entidades do Poder Executivo estadual. “O estado do Rio de Janeiro ainda tem uma baixa cultura de transparência pública, uma centralização nos pedidos de acesso à informação, poucos recursos tecnológicos e burocracia, com a exigência de relatórios que não contribuem para a melhoria efetiva dos serviços públicos. As Ouvidorias devem atuar nessas lacunas”, apontou.

Já a ouvidora da FAPERJ adiantou os projetos que futuramente devem nortear as próximas linhas de ação do setor na Fundação. “Estamos trabalhando para criar uma estrutura que permita levar a Ouvidoria

diretamente às instituições que são o nosso público, com a Ouvidoria Itinerante, e no estabelecimento de um Observatório, que será mais um espaço de governança para que a sociedade e a Ouvidoria da FAPERJ dialoguem e atuem conjuntamente para promover, além da cidadania, o mapeamento e diagnóstico dos problemas apresentados à Ouvidoria. Será um espaço para troca de conhecimentos das ações e para a resolução dos problemas apontados, como instrumento para apoio à gestão da Fundação”, concluiu Nancir.

Entre as diversas autoridades e convidados presentes, prestigiaram o evento o diretor de Pesquisa do Instituto Estadual do Cérebro Paulo Niemeyer, Vivaldo Moura Neto; a diretora da Escola Fazendária, Cecília Helena Goia; a ouvidora da Secretaria de Estado de Saúde, Marcia Lopes; o ouvidor da Secretaria de Estado de Fazenda e Planejamento, Eugênio Machado; o ouvidor da Nuclebrás Equipamentos Pesados (Nuclep), André Luiz Fernandes de Almeida; o ouvidor da Prefeitura do Rio de Janeiro, Marcos Antônio de Souza Junior; o ouvidor da

Prefeitura de Belford Roxo, Igo Menezes; a ouvidora da Prefeitura de Pirai, Jorgiane Tavares; o gestor da Central de Relacionamento da Secretaria de Estado de Educação (Seeduc), Fernando Zelnik; a diretora da Associação Brasileira de Ouvidores, Maria Auxiliadora Valle; e o analista de Finanças e Controle da Controladoria-Geral da União, Marcelo Paluma Ambrózio.

Mais informações sobre a Ouvidoria podem ser obtidas pelo e-mail ouvidoria@faperj.br e também na página da Ouvidoria, no site da FAPERJ, menu principal. ■

