

A OUVIDORIA COMO INSTRUMENTO DE RESOLUÇÃO DE CONFLITOS NAS RELAÇÕES UNIVERSITÁRIA

Luzia Araujo
Cristina Riche
Debora Abrantes
Fernanda Avellar
Aline Fonseca

MOTIVAÇÃO

Os conflitos entre as diversas visões morais e políticas definem a nossa convivência como seres humanos.

A divergência e o conflito são essenciais em uma sociedade livre.

A função de uma sociedade livre, democrática, não é a eliminação do conflito e da divergência, pois estes são essenciais ao seu desenvolvimento.

Uma democracia somente pode ser considerada plural quando oferece condições para o respeito às divergências e aos desacordos entre as pessoas e, principalmente, quando institucionaliza processos de mediação de conflitos, pois eles reafirmam nossa liberdade, como integrantes de uma sociedade (Brasil, 2013).

A UFRJ tem estrutura similar à de um município de médio porte, compatível com o seu grau de relevância estratégica para o desenvolvimento do país. Sua marca é representada pela diversidade social, cultural, econômica e política, o que contribui para que surjam conflitos nesse ambiente.

Foto: Gabriel Sperandio - CoordCOM/UFRJ



Praia Vermelha/RJ



Cidade Universitária/ Fundão- RJ



Duque de Caxias



Largo São Francisco/RJ



Macaé

OBJETIVO

Descrever a experiência desenvolvida pela Ouvidoria como instrumento de prevenção e resolução de conflitos nas relações universitárias.



METODOLOGIA

Tipo de estudo: relato de experiência realizado na Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ).

Período de realização: janeiro a setembro de 2022.

Sujeitos do estudo: estudantes, servidores técnico-administrativos, docentes, profissionais contratados e terceirizados, além de familiares e usuários dos serviços da UFRJ.

Os resultados foram apresentados em 3 categorias: “Princípios e legislação para conciliação e mediação de conflitos”, “Como fazemos estratégias de ação utilizadas pela Ouvidoria-Geral da UFRJ” e, “Recomendações e produções da Ouvidoria Geral da UFRJ relacionadas à mediação de conflitos”.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

1. Princípios e legislação para conciliação e mediação de conflitos

- O trabalho em ouvidoria envolve tensões e negociações.
- Frequentemente, chegam até nós demandas caracterizadas como manifestações que têm como origem diversas formas de violências e/ou desrespeito aos direitos humanos, já catalogadas pelo grupo de trabalho de valorização dos direitos humanos e enfrentamento às diferentes expressões de violência na UFRJ.
- Partimos da premissa, ao longo desses 12 anos, de que resolver um conflito não significa eliminá-lo, mas trabalhá-lo e direcioná-lo para o alcance de avanços sociais.

- Os princípios para conciliação e mediação de conflitos utilizados tem contribuído para reduzir os casos de litígio.
- Foram estabelecidos no artigo 37 da Constituição Federal e na Lei 13.140/2015.
- Além disso, seguem de acordo com os fundamentos republicanos ditados no artigo 1º da Constituição Federal, na Declaração Universal dos Direitos Humanos e no artigo 166 do novo Código de Processo Civil, na Agenda 2030 para o Desenvolvimento Sustentável, da Organização das Nações Unidas (ONU).

- Para fins de garantir a sua atuação como mediadora de conflitos no espaço universitário, a Ouvidoria-Geral da UFRJ se submete ao seu Regimento Interno, normatizado pela Resolução CONSUNI N° 6 de 2009.
- Está posicionada na estrutura hierárquica de assessoramento. Esse posicionamento permite que seja resguardada sua independência funcional no âmbito de suas atribuições.
- Na iminência de conflito ou quando este já está instalado, a Ouvidoria atua como instância mediadora, um canal de interlocução da Instituição que zela pelo direito de expressão, de petição e de acesso à informação para a garantia dos direitos do cidadão.

- Trabalha pela defesa dos direitos humanos e universitários do seu corpo social, além de atuar para que seja cultivada uma cultura de paz e de harmonia nas relações que se estabelecem na UFRJ.
- No entanto, a Ouvidoria não substitui o Fale Conosco, as associações, as representações e/ou os sindicatos.
- Não tem caráter administrativo, executivos ou judicativo.
- Atua quando a situação não consegue ser resolvida nas Unidades.

2. Como fazemos estratégias de ação utilizadas pela Ouvidoria-Geral da UFRJ

- Para fins de recebimento de qualquer manifestação, e entre elas aquelas que se relacionem a conflitos, disponibilizamos, como canais de atendimento ao público, o espaço da Ouvidoria para atendimento presencial, plataformas digitais para atendimento remoto, um telefone convencional e um celular para mensagens via WhatsApp, o e-mail ouvidoria@reitoria.ufrj.br e o próprio Sistema Fala.BR.
- Independente da forma de entrada da demanda, o fluxo estabelecido orienta que o demandante que realiza manifestações registre-as no Sistema Fala BR

- Todas as manifestações recebidas são cadastradas no Sistema Fala.BR pelo usuário ou servidora da própria Ouvidoria (Art. 16, Decreto 9.492/2018), mantendo sob sigilo o nome do demandante, salvo nos casos em que sua identificação, junto aos órgãos da Universidade, seja indispensável para a solução do problema e atendimento do interessado (Art. 4, inciso I, Regimento Interno da Ouvidoria).

- É preciso identificar se a demanda envolve a UFRJ, se é descrita irregularidade que implique algum tipo de violência ou lesão à pessoa ou ao patrimônio público e se contém fundamentação mínima que permita a apuração.
- Outra avaliação realizada é se a solução para o conflito que chega à ouvidoria é legalmente possível, considerando que a pessoa não tem obrigação de conhecer a legislação relacionada ao conflito. (Osterne & Mendes, 2017)

Formas de acesso à Ouvidoria

- Página da Ouvidoria na internet: www.ouvidoria.ufrj.br;
- Plataforma Integrada de Ouvidoria e de Acesso à Informação: Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (E-Ouv):
<https://falabr.cgu.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx?ReturnUrl=%2f>;
- E-mail: ouvidoria@reitoria.ufrj.br e sic@reitoria.ufrj.br;
- Telefones: (21) 3938-0653 e WhatsApp (21) 997824462 (mensagens);
- Atendimento presencial (agendar pelo e-mail: secouvidoria@reitoria.ufrj.br);
- Endereço: Av. Pedro Calmon, nº 550, 2º andar, Cidade Universitária, Ilha do Fundão, Rio de Janeiro – RJ , CEP 21.941-901.

Fala.br- Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à informação

Fala.BR - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação VLIBRAS

 [Início](#) [Cadastre-se](#) [Órgãos](#) [Download de Dados LAI](#) [Ouvidorias.gov](#) [Ajuda](#)  [Entrar](#) [Cadastrar](#)

[🏠](#) > **Tipo** > [Descrição](#) > [Revisão](#) > [Conclusão](#)

O que você quer fazer? AJUDA ?

Acesso à Informação
Solicite acesso a informações públicas

Denúncia
Comunique um ato ilícito praticado contra a administração pública

Elogio
Expresse se você está satisfeito com um atendimento público

Reclamação
Manifeste sua insatisfação com um serviço público

Simplifique
Sugira alguma ideia para desburocratizar o serviço público

Solicitação
Peça um atendimento ou uma prestação de serviço

Sugestão
Envie uma ideia ou proposta de melhoria dos serviços públicos

[Consulte sua manifestação](#) [Perguntas frequentes](#)

3. Recomendações e produções da Ouvidoria Geral da UFRJ relacionadas à mediação de conflitos

- Seguimos os principais temas que envolvem a mediação de conflitos, de acordo com a política para valorização dos Direitos Humanos e enfrentamento às diferentes expressões da violência no ambiente universitário: assédio moral, violência sexual, capacitismo, etarismo, intolerância à comunidade LGBTQIAP+, intolerância étnica, racismo, xenofobia, violência autoprovocada ou auto infligida, psicofobia, violência de gênero, violência psicológica, violência moral, relações abusivas no ambiente universitário.

- Além das atividades destinadas à mediação de conflitos, entendemos serem necessárias outras práticas de enfrentamento às situações descritas que possam trazer mudança de cultura e minimizar a ocorrência de conflitos na UFRJ, dependendo dos diferentes níveis de atenção, conforme discrimina a política: prevenções primária, secundária e terciária de situações que envolvem conflitos.

- As atividades de prevenção primária envolveram o uso de ações educativas endereçadas às causas primordiais de violência nos espaços universitários e da sociedade como um todo.
- A prevenção secundária envolveu ações destinadas à intervenção precoce de questões relacionadas a conflitos na UFRJ, tendo como alvo indivíduos pertencentes a grupos de risco no contexto universitário
- A prevenção terciária engloba intervenções de longo prazo para mitigar os impactos da violência e prevenir a sua reincidência no contexto universitário.



O que se espera
de uma Ouvidoria



O que se espera de uma Ouvidoria

Ação de Extensão Título: Prevenção à violência sexual e ao assédio moral no ambiente universitário.

Roda de Conversa

PREVENÇÃO À VIOLÊNCIA SEXUAL E AO ASSÉDIO MORAL NO AMBIENTE UNIVERSITÁRIO



Ludmila Fontenele



Luzia Araujo



Adriana Santos



Josiane Barros



Barbara Santos



Fernanda Avellar



João Victor Falk

29/09/2022 - 14h30 - Auditório Quinhentão (CCS)
Transmissão pelo YouTube oficial_ufrj



Universidade Federal do
PR-5: Pró-Reitor
Sistema Integrado de Ges

Ação de Extensão

Título: Prevenção à violência sexual e ao assédio moral no ambiente universitário.

Situação da Ação: Ativa

1. Identificação da Ação de Extensão

Unidade:

Ouvidoria da UFRJ

Centro:

Reitoria

Data prevista de início da realização:

29/09/2022

Data prevista de término:

29/09/2022

Ano de Registro no SIGA:

2022 - 2

Modalidade da Ação:

Evento

Área Temática Principal:

Direitos Humanos e Justiça

Área Temática Secundária:

Educação

Objetivos de Desenvolvimento Sustentável:

- Redução das desigualdades
- Paz, justiça e instituições eficazes
- Igualdade de gênero

Coordenador da Ação de Extensão:

77769643791 - LUZIA DA CONCEICAO DE ARAUJO

Vagas para Estudantes na Equipe de Realização:

3

Carga horária semanal para o estudante (horas):

2

Carga horária total para o estudante (horas):

10

Atividades previstas para os estudantes:

1. Participação nas atividades de treinamento da equipe de trabalho.
2. Leitura e reflexão de referências sobre a temática, com orientação da coordenadora.
3. Participação na identificação de colaboradores para efetivação do treinamento da equipe.
5. Participação para elaboração de folder de divulgação do evento.
6. Participação para criação de meios de divulgação do evento online.
7. Participação na identificação dos Projetos de Extensão da UERJ com afinidade a este evento



O que se espera de uma Ouvidoria



Abordagem de conflitos, um caminho para a humanização nas relações universitárias:

A Ouvidoria como instrumento de resolução de conflitos nas relações universitárias

Luzia Araujo
Ouvidora-Geral da UFRJ
30/08/2022

ESTIVAL DO
CONHECIMENTO UFRJ
2022

O que se espera de uma Ouvidoria

Diga não à intolerância étnica!

Diga não a discriminação!

Diga não ao racismo!

Diga não Xenofobia!

Todas as pessoas têm a mesma origem, com tons e nuances. Somos como as diferentes folhas da mesma árvore



Inspirado no folheto contra discriminação do CONAPRED -
Consejo Nacional Para Prevenir La Discriminación - Do México

A
DISCRIMINAÇÃO
DEVE SER
PROIBIDA

NINGUÉM DEVE TER NEGADO O DIREITO À
EDUCAÇÃO POR SER PORTADOR DE DEFICIÊNCIA.

NINGUÉM DEVE TER NEGADO O DIREITO AO
ACESSO A UM LUGAR PÚBLICO EM RAZÃO DA SUA
APARÊNCIA FÍSICA.

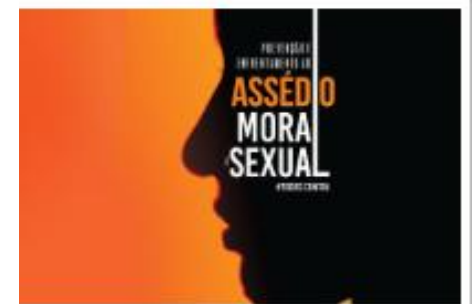
NINGUÉM DEVE TER NEGADO O DIREITO A UM
SERVIÇO DE SAÚDE EM RAZÃO DA SUA
SEXUALIDADE.

NINGUÉM DEVE **RESTRINGIR O ACESSO DE**
PESSOAS MAIS VELHAS AO TRABALHO.



O que se espera de uma Ouvidoria

Diga não à violência sexual!
Diga não ao assédio moral no trabalho!
Diga não à violência de gênero!
Diga não para qualquer violação aos Direitos Humanos!



CONCLUSÃO E/OU LIÇÕES APRENDIDAS

- O resultado desse extenso trabalho foi a ampliação das ações de inclusão, transparência, comunicação, acessibilidade, acolhimento e mediação, com uma atenção especial a grupos que, historicamente, estão em condição de maior silenciamento e vulnerabilidade, como é o caso das populações negras, LGBTQIAP+, indígenas e de pessoas com deficiência (PcD).
- A Ouvidoria-Geral da UFRJ permanece buscando romper paradigmas e estigmas, além de contribuir mutuamente para o bem comum do cidadão e para a constante melhoria da universidade.

CONCLUSÃO E/OU LIÇÕES APRENDIDAS

- Ela reduz assimetrias de poder e de informação, potencializa a equidade, cria espaços de reflexão crítica.
- Em seu sentido mais amplo, a Ouvidoria permanece como mecanismo de acesso à justiça, fortalecendo o lugar da UFRJ como instituição cada vez mais respeitada e plural, contribuindo para o avanço do processo emancipatório e civilizatório.

Obrigada!

Luzia Araujo

E-mail:

ouvidoria@reitoria.ufrj.br

luziaaraujo@ouvidoria.ufrj.br