

PLANO DE CAPACITAÇÃO PERIÓDICA PARA AVALIAÇÃO DA ADMISSIBILIDADE DAS DENÚNCIAS DE OUVIDORIA DA UFRJ

Objetivo Geral:

Fortalecer a atuação dos(as) servidores(as) responsáveis pela avaliação da admissibilidade das denúncias na Ouvidoria-Geral da UFRJ, por meio de formações periódicas que promovam qualificação técnica, segurança jurídica e alinhamento aos normativos vigentes.

1. Público-Alvo

- Servidores(as) da Ouvidoria-Geral da UFRJ;
- Equipes da Ouvidoria da Mulher e das demais ouvidorias setoriais;

2. Eixos Temáticos da Capacitação

a) Fundamentos Jurídicos e Administrativos da Admissibilidade

- Critérios legais e administrativos para admissão de denúncias (Decreto 10.153/2019, Decreto 10.890/2021, Decreto 12.122/2024);
- Enquadramento da denúncia segundo o tipo de manifestação;
- Aplicação das diretrizes da CGU e Ouvidoria-Geral da União (OGU);
- Avaliação de risco e materialidade das denúncias.

b) Técnicas de Entrevista e Escuta Qualificada

- Noções de escuta ativa e empática;
- Técnicas de entrevista para coleta de informações qualificadas;
- Cuidados ao lidar com vítimas de assédio, discriminação, violência ou situações sensíveis;
- Evitar a revitimização.

c) Análise Documental e Produção de Relatos Técnicos

- Procedimentos de análise documental;

- Validação de provas e indícios;
- Redação de despachos e encaminhamentos fundamentados;
- Produção de notas técnicas e relatórios de triagem.

d) Atualização sobre Procedimentos e Ferramentas da Ouvidoria

- Utilização do sistema Fala.BR e fluxos internos da UFRJ;
- Procedimentos de proteção de dados pessoais e sigilo conforme a LGPD e regulamentações internas;
- Protocolos da Política de Prevenção e Enfrentamento ao Assédio e à Discriminação;
- Encaminhamento de denúncias para comissões e órgãos competentes (DAC, PR-4, Comissão de Ética, Unidades da UFRJ).

3. Cronograma Proposto (Período: Anual)

Período	Ação Formativa	Carga Horária	Modalidade
Março	Critérios de admissibilidade e análise preliminar de denúncias	4 horas	Remota
Abril	Técnicas de entrevista e escuta qualificada em ouvidoria	4 horas	Remota
Maio	Estudo de casos e simulação de triagem de denúncias	4 horas	Remota
Junho	Atualização sobre o Fala.BR e fluxos internos da UFRJ	4 horas	Remota
Julho	Aplicação da Política de Prevenção ao Assédio nas análises de admissibilidade	4 horas	Remota

Agosto	Balanço anual e atualização normativa	4 horas	Remota
--------	---------------------------------------	---------	--------

4. Parcerias Estratégicas

- CGU/OGU – Cursos e webinários disponíveis na ENAP e Escola Virtual.Gov;
- Divisão Administrativa das Comissões – Apoio na análise jurídica de admissibilidade;
- Comissões internas (Comissão de Ética, Comissão de Enfrentamento ao Assédio)
- Pró-Reitoria de Pessoal (PR-4) e Pró-Reitoria de Extensão – Apoio logístico e certificação dos cursos.

5. Avaliação e Melhoria Contínua

- Aplicação de questionários de avaliação ao final de cada módulo;
- Reuniões semestrais de alinhamento e troca de experiências entre servidores;
- Atualização anual do plano com base nas mudanças normativas e nos desafios identificados no tratamento de denúncias.

6. Resultados Esperados

- Maior qualificação técnica da equipe da Ouvidoria;
- Redução de erros de admissibilidade;
- Mais segurança e celeridade nos encaminhamentos;
- Fortalecimento institucional da Ouvidoria-Geral da UFRJ como canal legítimo de escuta e ação.

7. Criação e Elaboração

Data de Criação	23 de julho de 2025
-----------------	---------------------

Data de Atualização	
Data de Revisão	23 de julho de 2026
Participantes	Ouvidoria-Geral Ouvidoria da Mulher
Elaboração	Luzia da Conceição de Araujo Débora Alves Abrantes

8. Validação do documento

Nomes	Localização/ Função	Data
Aline Carvalho Cerqueira Fonseca	Ouvidoria/Assistente em Administração	
Mário José Arruda de Oliveira	Ouvidoria/Assistente em Administração	
Fernanda de Avellar e Silva	Ouvidoria/Assistente em Administração	



UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO

Ovidoria-Geral e Ovidoria da Mulher da UFRJ