

# A CONTRIBUIÇÃO DA OUVIDORIA PARA PROMOÇÃO DA CULTURA DE PAZ: COMUNICAÇÃO E RELAÇÕES NAS AÇÕES DE EXTENSÃO DA UFRJ

Luzia Araujo  
Ouvidora Geral e Ouvidora da Mulher



Luzia Araujo. Ouvidoria Itinerante na Pró-Reitoria de  
Extensão - PR5.UFRJ/Ouvidoria. 02/12/2024

# DE ONDE FALAMOS?

A UFRJ tem estrutura similar à de uma cidade de médio porte, compatível com o seu grau de relevância estratégica para o desenvolvimento do país.



Cerca de 100 mil pessoas circulavam, diariamente, pelo *campus* Cidade Universitária, antes da pandemia de Covid-19:

53.500 estudantes de graduação (presencial e à distância), aproximadamente;

15.700 estudantes de pós-graduação (especialização, residência médica, mestrado e doutorado), aproximadamente;

4.242 professores;

3.524 técnicos-administrativos que atuam em hospitais e 5.278 técnicos-administrativos que atuam nas demais unidades da UFRJ.

Havia 1.863 projetos pedagógicos, atividades artísticas e cursos para a população, na área de extensão universitária.

<https://ufrj.br/aceso-a-informacao/institucional/fatos-e-numeros/#>. Atualizado em 14/4/2022



Luzia Araujo. Ouvidoria Itinerante na Pró- Reitoria de Extensão-PR5. UFRJ/ Ouvidoria. 02/12/2024.

# DE ONDE FALAMOS?

## UNIDADES DE SAÚDE

Hospital Universitário  
Clementino Fraga Filho  
HUCFF



Instituto de Atenção à Saúde  
São Francisco de Assis  
HESFA



Instituto de  
Puericultura e  
Pediatría Martagão  
Gesteira IPPMG



Maternidade Escola ME



Instituto de  
Ginecologia IG



Instituto De Neurologia  
Deolindo Couto  
INDC



Instituto de Psiquiatria  
IPUB



Instituto de Doenças  
do Tórax IDT



Instituto do Coração  
Edson Saad ICES



Cidade Universitária/ Fundão/RJ



Xerém/RJ



Centro/RJ



Macaé/RJ



Praia Vermelha/RJ



UFRJ



Ouvidoria  
UFRJ



Luzia Araujo. Ouvidoria Itinerante na Pró- Reitoria de Extensão-  
PR5. UFRJ/ Ouvidoria. 02/12/2024.



# QUEM SOMOS?

Público interno (servidores - docentes e TAEs -, estudantes, profissionais contratados e colaboradores) ou externo (pacientes, familiares e sociedade em geral).



# PAINEL ESTATÍSTICO DE PESSOAL DA UFRJ

Disponível em: <https://pessoal.ufrj.br/pessoal-em-numeros/>



Ativos permanentes- 12.135



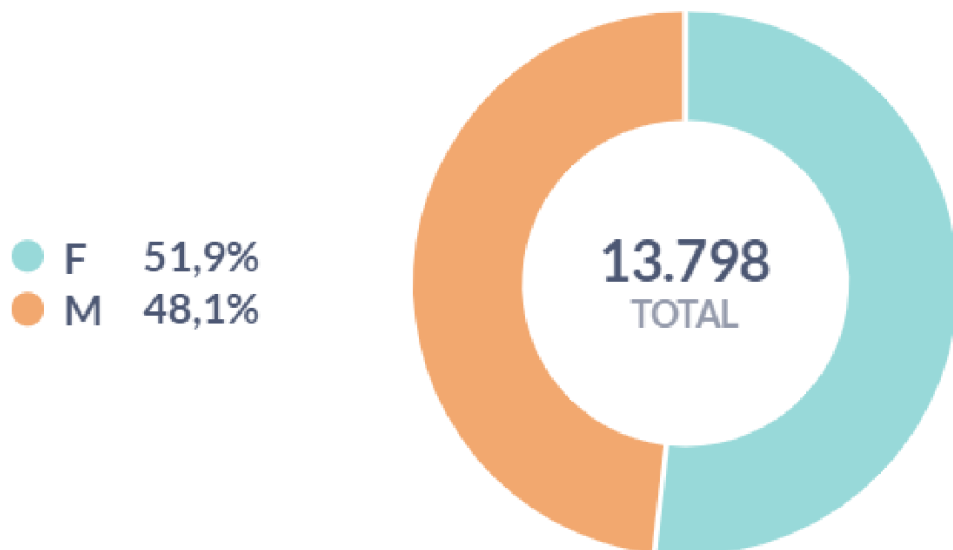
Luzia Araujo. Ouvidoria Itinerante na Pró- Reitoria de Extensão- PR5. UFRJ/ Ouvidoria. 02/12/2024.

# PAINEL ESTATÍSTICO DE PESSOAL DA UFRJ

Disponível em: <https://pessoal.ufrj.br/pessoal-em-numeros/>



Quantitativo por Gênero



Quantitativo por cor/ origem Étnica

COR		
● PRETA	1.207	8.75 %
● BRANCA	8.726	63.24 %
● PARDA	3.306	23.96 %
● NAO INFORMADO	412	2.99 %
● AMARELA	116	0.84 %
● INDIGENA	31	0.22 %
= Total		
	13.798	100 %

Pardos + Pretos: 4.513= 32,71%



Luzia Araujo. Ouvidoria Itinerante na Pró- Reitoria de Extensão-PR5. UFRJ/ Ouvidoria. 02/12/2024.



# CULTURA DE PAZ NA UFRJ



18 IGUALDADE ÉTNICO-RACIAL



19 ARTE, CULTURA E COMUNICAÇÃO



20 POVOS ORIGINÁRIOS E COMUNIDADES TRADICIONAIS





# CULTURA DE PAZ NA UFRJ

Objetivo 16. Promover **sociedades pacíficas e inclusivas** para o desenvolvimento sustentável, proporcionar o acesso à justiça para todos e construir **instituições eficazes, responsáveis e inclusivas** em todos os níveis.

**16.1** Reduzir significativamente todas as formas de violência

**16.3** Promover o Estado de Direito, em nível nacional e internacional, e garantir a igualdade de acesso à justiça para todos

**16.6** Desenvolver instituições eficazes, responsáveis e transparentes em todos os níveis

**16.7** Garantir a tomada de decisão responsiva, inclusiva, participativa e representativa em todos os níveis

**16.8** Ampliar e fortalecer a participação dos países em desenvolvimento nas instituições de governança global

**16.9** Até 2030, fornecer identidade legal para todos, incluindo o registro de nascimento

**16.10** Assegurar o acesso público à informação e proteger as liberdades fundamentais, em conformidade com a legislação nacional e os acordos internacionais

**16.b** Promover e fazer cumprir leis e políticas não discriminatórias para o desenvolvimento sustentável



Luzia Araujo. Ouvidoria Itinerante na Pró- Reitoria de Extensão-PR5. UFRJ/ Ouvidoria. 02/12/2024.



# MOTIVAÇÕES PARA CONFLITO, VIOLAÇÕES DE DIREITOS E VIOLÊNCIAS NA UFRJ



# DIVERGÊNCIA, CONFLITO, COMUNICAÇÃO E DIÁLOGO NA UFRJ

A divergência e o conflito, entre as diversas visões morais e políticas, definem a nossa convivência como seres humanos.

Uma democracia somente pode ser considerada plural quando oferece condições para o respeito às divergências e aos desacordos entre as pessoas (BRASIL, 2013).

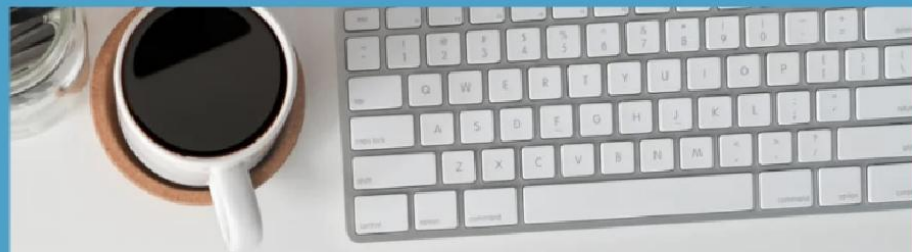
Resolver um conflito não significa eliminá-lo, mas trabalhá-lo e direcioná-lo para o alcance de avanços sociais.

A comunicação fortalece a identidade, a imagem e a relação entre pessoas na UFRJ;

nossas ferramentas são o diálogo, a interação e o respeito à linha hierárquica de comunicação institucional.



# FORMAS DE COMUNICAÇÃO INSTITUCIONAL



ATUALMENTE, A **PRINCIPAL** FORMA DE COMUNICAÇÃO INSTITUCIONAL É ATRAVÉS DE **E-MAIL**. ALÉM DE MANTER UM REGISTRO DAS INFORMAÇÕES PRESTADAS, O SERVIDOR POSSUI MAIS TEMPO PARA ELABORAR ADEQUADAMENTE A RESPOSTA, COM POSSIBILIDADE DE ANEXAR DOCUMENTOS QUE FOREM PERTINENTES. É **FUNDAMENTAL** MANTER O **CONTROLE DOS PRAZOS** E DE QUAIS NECESSITAM DE **RESPOSTA E ACOMPANHAMENTO**.



NO ENTANTO, IMPORTANTE LEMBRAR QUE EM MUITAS SITUAÇÕES, O **ATENDIMENTO TELEFÔNICO** PROMOVE MAIOR PROXIMIDADE ENTRE O CIDADÃO E A UNIVERSIDADE, CONTRIBUINDO PARA UMA COMUNICAÇÃO **MAIS RÁPIDA E EFICAZ**, ESSENCIAL PARA TRATATIVAS QUE REQUEIRAM AGILIDADE.

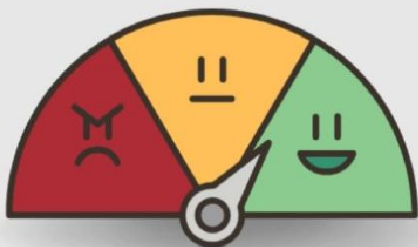


Luzia Araujo. Ouvidoria Itinerante na Pró- Reitoria de Extensão-PR5. UFRJ/ Ouvidoria. 02/12/2024.



# FORMAS DE COMUNICAÇÃO INSTITUCIONAL

QUALQUER QUE SEJA A FORMA DE CONTATO, É NECESSÁRIO MANTER-SE ATENTO AOS PRAZOS E INFORMAÇÕES PRESTADAS PARA ADEQUADO ATENDIMENTO À PESSOA CIDADÃ-USUÁRIA QUE BUSCA OS SERVIÇOS DA UNIVERSIDADE.

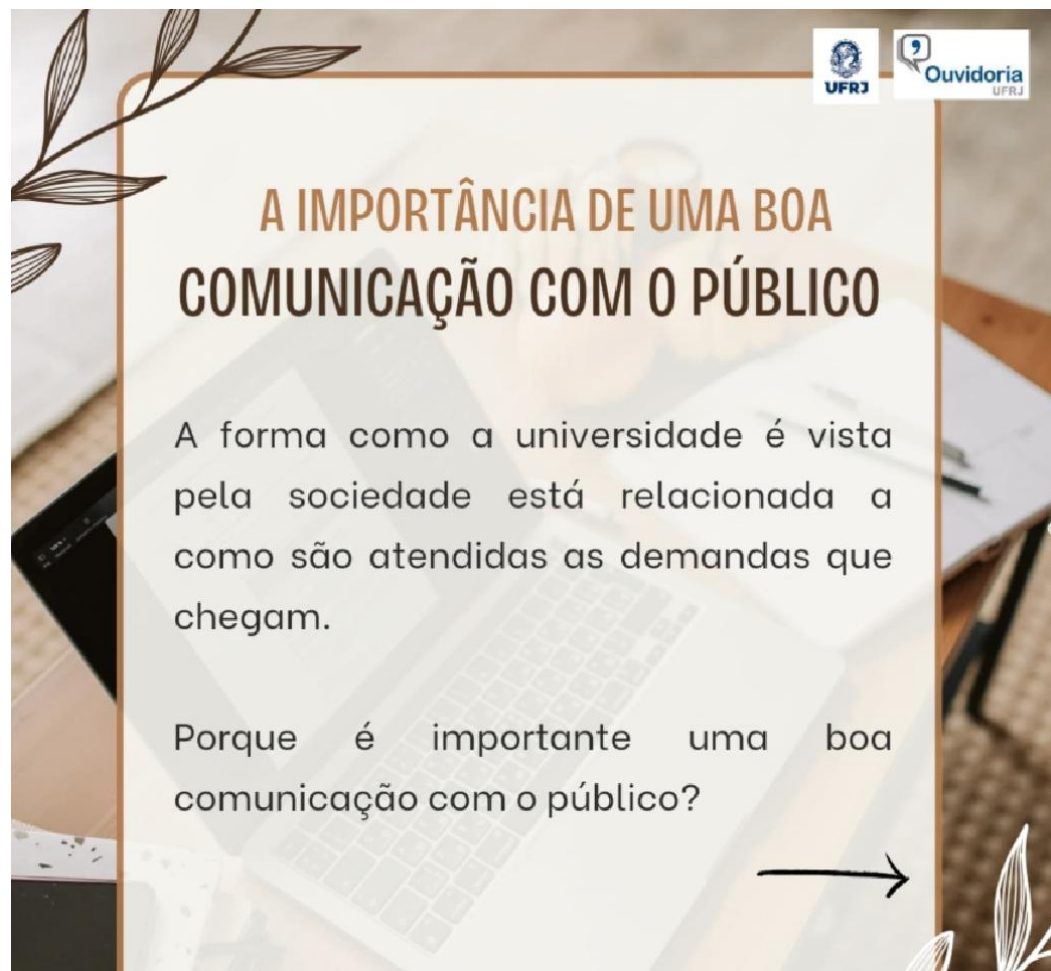


MAIS INFORMAÇÕES: [OUVIDORIA@REITORIA.UFRJ.BR](mailto:OUVIDORIA@REITORIA.UFRJ.BR)



Luzia Araujo. Ouvidoria Itinerante na Pró- Reitoria de Extensão-PR5. UFRJ/ Ouvidoria. 02/12/2024.

# COMUNICAÇÃO E RELAÇÕES NA UFRJ

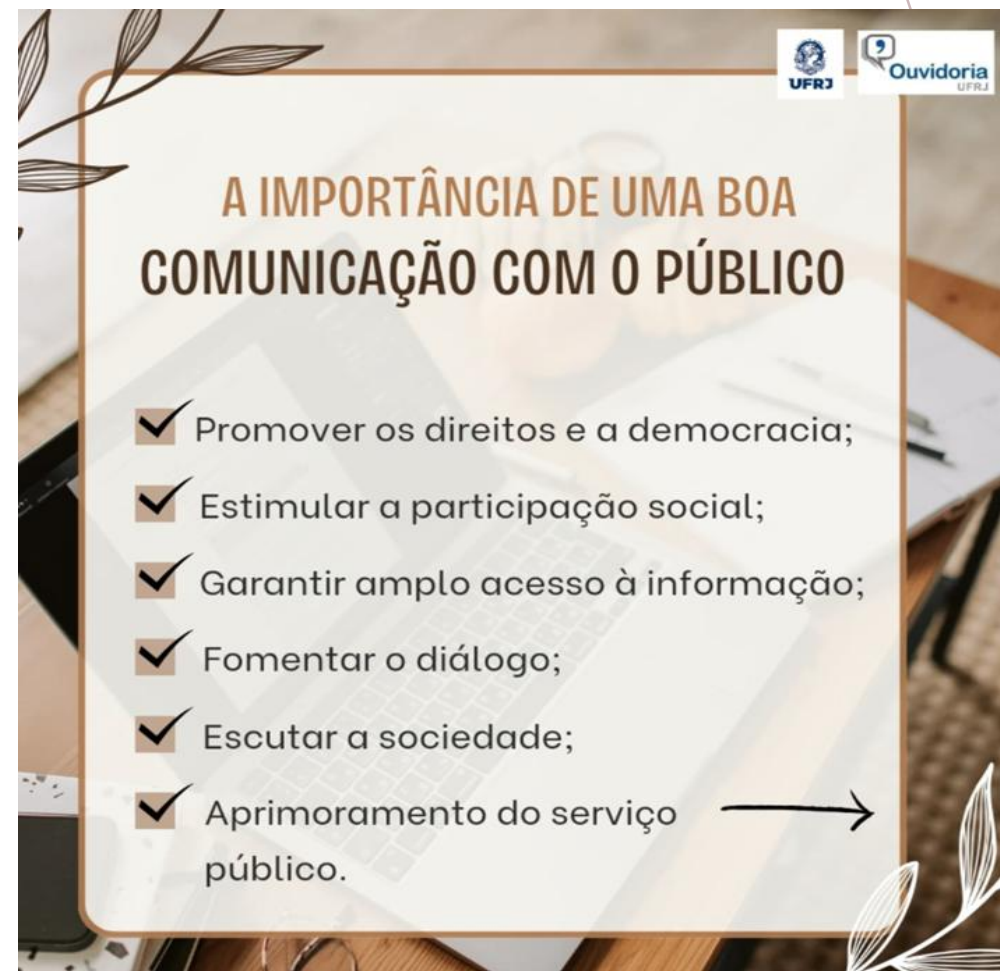


**A IMPORTÂNCIA DE UMA BOA  
COMUNICAÇÃO COM O PÚBLICO**

A forma como a universidade é vista pela sociedade está relacionada a como são atendidas as demandas que chegam.

Porque é importante uma boa comunicação com o público?

→



**A IMPORTÂNCIA DE UMA BOA  
COMUNICAÇÃO COM O PÚBLICO**

- ✓ Promover os direitos e a democracia;
- ✓ Estimular a participação social;
- ✓ Garantir amplo acesso à informação;
- ✓ Fomentar o diálogo;
- ✓ Escutar a sociedade;
- ✓ Aprimoramento do serviço público. →

# COMUNICAÇÃO E RELAÇÕES NA UFRJ

Como falar e ser compreendido

Como falar o que penso, respeitando o próximo

Comunicação assertiva - expressar pensamentos, ideias, opiniões e emoções de maneira direta e de fácil compreensão.

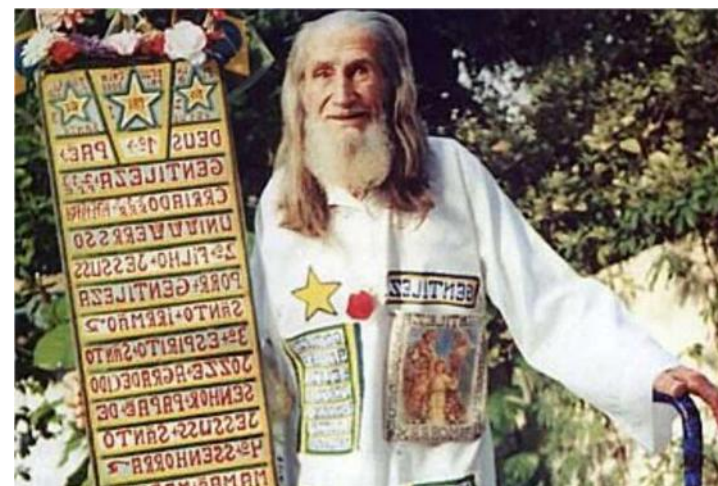
Comunicação não-violenta CNV intensifica nosso caráter humano, mesmo que exista um conflito ou qualquer situação adversa (Marshall Rosenberg).



# COMUNICAÇÃO E RELAÇÕES NA UFRJ

A CNV gera respostas conscientes e baseadas na percepção de si e dos outros.

José Datrino, mais conhecido como Profeta Gentileza, foi um pregador urbano brasileiro (1917 – 1996).



# A OUVIDORIA NA UFRJ



**UFRJ**

## VOCÊ SABE O PAPEL DA OUVIDORIA?

- É UM MECANISMO DA DEMOCRACIA PARTICIPATIVA;
- RECEBE ELOGIOS, RECLAMAÇÕES, SUGESTÕES, DENÚNCIAS, PEDIDOS DE INFORMAÇÃO E DE SIMPLIFICAÇÃO DO SERVIÇO PÚBLICO;
- TEM NATUREZA MEDIADORA, SEM CARÁTER JUDICATIVO, DELIBERATIVO OU EXECUTIVO.

**RESOLUÇÃO Nº 06/2009- CONSELHO UNIVERSITÁRIO**  
Institui a Ouvidoria Geral da UFRJ e aprova o seu Regimento Interno.  
<http://www.ouvidoria.ufrj.br/index.php/apresentacao/regimento-interno>



Atuar para que seja cultivada uma cultura de diálogo, paz e de harmonia nas relações que se estabelecem na UFRJ.



Luzia Araujo. Ouvidoria Itinerante na Pró- Reitoria de Extensão-PR5. UFRJ/ Ouvidoria. 02/12/2024.

# A OUVIDORIA NA UFRJ

- É a voz do cidadão na UFRJ e atua em sua representação.
- É mais um canal de interlocução que visa garantir os direitos do cidadão.
- Para a Ouvidoria, toda manifestação é importante.
- Promove a participação social e contribui para que a UFRJ seja uma universidade mais participativa, inclusiva, transparente, eficiente e democrática.
- Atua na mediação de conflitos.
- Atua no pós-atendimento, ou seja, quando há dificuldade de contato com a unidade de destino da demanda, podendo atuar na primeira escuta, em caso de denúncias mais graves.
- Não substitui o fale conosco, as associações, as representações, os sindicatos.



Luzia Araujo. Ouvidoria Itinerante na Pró- Reitoria de Extensão-PR5. UFRJ/ Ouvidoria. 02/12/2024.



# A OUVIDORIA E A LAI NA UFRJ

- A Ouvidoria é responsável pelo sistema de informação ao cidadão (Lei nº 12.527/2011/ Decreto nº 7.724/2012)- Lei de Acesso à Informação, que regulamenta o direito de acesso às informações públicas.
- Tem como objetivo **garantir o direito constitucional de solicitar e obter informações** dos órgãos e entidades públicas.
- O acesso à informação é um **direito de todos** e um dever do Estado!
- **Pessoas de qualquer idade e nacionalidade** podem pedir informações, além de empresas e organizações.
- **Ninguém precisa justificar** por que está realizando um pedido de acesso à informação.
- As informações devem ser **fornecidas gratuitamente**, com exceção de eventuais custos de reprodução de documentos.
- Caso o órgão negue o acesso à informação ou não forneça o motivo da negativa de acesso, a pessoa poderá **apresentar recursos**.



# Principais aspectos da LAI



Acesso é a regra, o sigilo, a exceção



Criação de procedimentos e prazos que facilitam o acesso à informação



Hipóteses de sigilo são limitadas e legalmente estabelecidas



Fornecimento **gratuito** de informação, salvo custo de reprodução



**Divulgação proativa** de informações de interesse coletivo e geral



Requerente **não precisa** dizer o motivo por que deseja a informação

<https://www.gov.br/acessoainformacao/pt-br/assuntos/conheca-seu-direito>

# A LAI E SUAS EXCEÇÕES

## Informações sujeitas a restrição de acesso

- **Informações pessoais sensíveis:** referem-se à intimidade, à vida privada, à honra e à imagem. Exemplo: informações sobre origem racial ou étnica, convicção religiosa, dado referente à saúde ou à vida sexual etc.
- **Informações classificadas:** são aquelas que a divulgação possa colocar em risco a segurança da sociedade (vida, segurança, saúde da população).
- **Informações sigilosas com base em legislação específica:** são aquelas informações protegidas por outras legislações, tais como, os sigilos bancário, fiscal e industrial.
- **Documento preparatório:** são aqueles que servem para fundamentar tomada de decisão. A LAI não proíbe a entrega de tais documentos, mas garante o seu acesso após a tomada de decisão que os usou como fundamento.





# A LAI E SUAS EXCEÇÕES

## Hipóteses de não atendimento a um pedido de informação

- **Pedido genérico:** é aquele que não descreve de forma delimitada a informação desejada (quantidade, período temporal, localização, sujeito, recorte temático, formato, etc.).
- **Pedido desproporcional:** é aquele que, para ser atendido, comprometeria significativamente a realização das atividades rotineiras do órgão ou entidade.
- **Pedido desarrazoado:** é aquele que não encontra amparo nos objetivos da LAI. É um pedido que se caracteriza pela desconformidade com os interesses públicos do Estado em prol da sociedade, como a segurança pública, a celeridade e a economicidade da administração pública.
- **Pedido que exija trabalho adicional:** é aquele em que o órgão possui a informação solicitada, mas ela não está no formato desejado pelo cidadão. Pode ser ainda aquele pedido que demande atividades (como a coleta, o agrupamento e a análise de documentos) que não estejam dentre as competências da instituição.
- Mais informações acesse a Revista “Aplicação da LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO na Administração Pública Federal” [https://www.gov.br/acessoainformacao/pt-br/lai-para-sic/transparencia-passiva/guias-e-orientacoes/aplicacao\\_da\\_lai\\_2019\\_defeso-1.pdf](https://www.gov.br/acessoainformacao/pt-br/lai-para-sic/transparencia-passiva/guias-e-orientacoes/aplicacao_da_lai_2019_defeso-1.pdf)



# O QUE NÃO É UM PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO

É importante **não confundir manifestações de ouvidoria com pedidos de informação**. A manifestação é uma forma de o cidadão expressar seus anseios, angústias, dúvidas, opiniões e sua satisfação com um atendimento ou serviço recebido.

- **Reclamação:** demonstração de insatisfação relativa a serviço público. Desabafos.
- **Solicitação:** requerimento de adoção de providência por parte da Administração.
- **Sugestão:** apresentação de proposta de melhoria dos serviços públicos.
- **Elogio:** demonstração de satisfação com atendimento ou serviço.
- **Denúncia:** comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo.
- **Comunicação de irregularidade:** comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo, sem que haja identificação do demandante.

# OUVIDORIA DA MULHER NO ÂMBITO DA OUVIDORIA-GERAL DA UFRJ

Instituída pela Portaria UFRJ N° 438, de 16 de janeiro de 2023, assinada pela então Reitora Prof.<sup>a</sup> Denise Pires.

Incentiva todas as mulheres a denunciarem violência ou discriminação que tenham sofrido no âmbito da UFRJ.

Oferece suporte e orientação sobre os procedimentos a serem seguidos – o acolhimento realizado pela Ouvidoria da Mulher será sempre feito por mulheres.

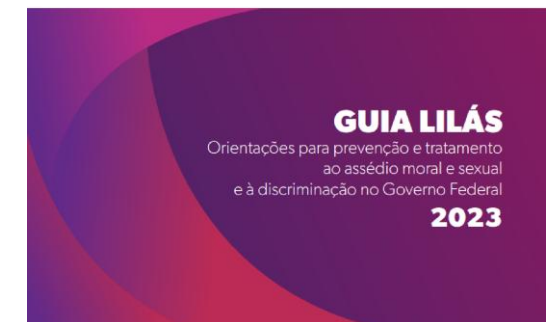


Luzia Araujo. Ouvidoria Itinerante na Pró- Reitoria de Extensão-  
PR5. UFRJ/ Ouvidoria. 02/12/2024.



# OUVIDORIA DA MULHER NO ÂMBITO DA OUVIDORIA-GERAL DA UFRJ

O atendimento abrange mulheres cis, transgêneras e transexuais, sejam elas servidoras, estudantes, estagiárias, terceirizadas, prestadoras de serviços, e demais colaboradoras da UFRJ, que tenham sofrido qualquer forma de violência ou discriminação (física, sexual, psicológica, moral ou patrimonial).



Luzia Araujo. Ouvidoria Itinerante na Pró- Reitoria de Extensão-PR5. UFRJ/ Ouvidoria. 02/12/2024.

# AS PESSOAS NA OUVIDORIA

Sonho antigo, o projeto inicial data de 1998, sendo retomado em 2003.

Compartilhado pelo Profº Aloísio Teixeira, abraçado pelo Profº Carlos Francisco Theodoro Machado Ribeiro de Lessa e pela Prof.ª Cristina Ayoub Riche (Ouvidora até 2021).



Aloísio Teixeira (1944- 2012)



Carlos Lessa (1936- 2020)



A primeira Ouvidora-Geral foi a Prof.ª Cristina Ayoub Riche, que permaneceu no cargo até 2021.



*“Sonho que se sonha só  
É só um sonho que se  
sonha só  
Mas sonho que se  
sonha junto é  
realidade”*

Raul Seixas



Luzia Araujo. Ouvidoria Itinerante na Pró- Reitoria de Extensão-PR5. UFRJ/ Ouvidoria. 02/12/2024.

# EQUIPE DA OUVIDORIA



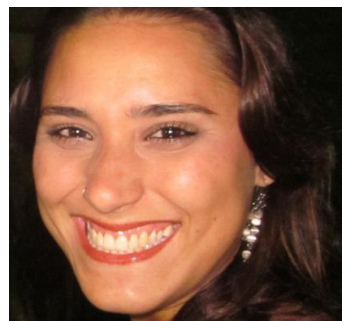
**A atual Ouvidora, Luzia Araujo,** foi nomeada em dezembro de 2021.

A Ouvidoria está posicionada na estrutura hierárquica de assessoramento, sendo diretamente ligada à Reitoria, preservando sua independência funcional.

Luzia Araujo



Aline Fonseca



Fernanda Avellar



Débora Abrantes



Mario Arruda

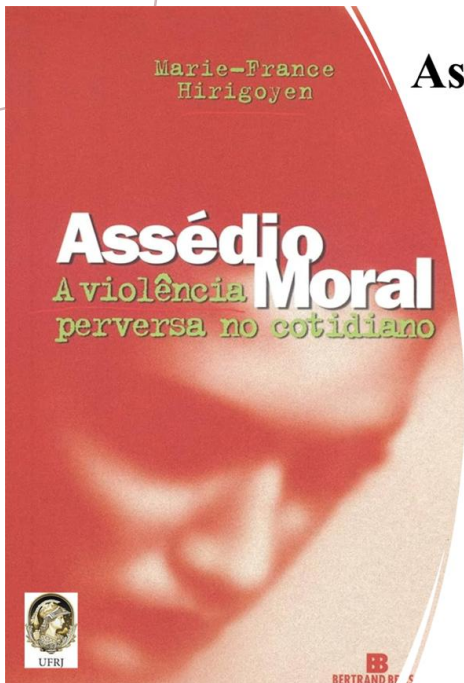


Monica Marques



Luzia Araujo. Ouvidoria Itinerante na Pró- Reitoria de Extensão-PR5. UFRJ/ Ouvidoria. 02/12/2024.





## Assédio no ambiente universitário

Podemos destruir alguém apenas com palavras e olhares subentendidos?

O Assédio Moral é uma conduta abusiva que se manifesta de forma frequente por meio de comportamentos, palavras, atos, ou escritos, podendo causar danos à personalidade, à dignidade ou à integridade física ou psíquica de uma pessoa.

Essa conduta é passível de existir nos mais diversos segmentos sociais nos quais as pessoas convivem, como na família, no trabalho, e nas instituições de ensino. (HIRIGOYEN, 2019)



## Rompa o ciclo do silêncio!



## PAINEL RESOLVEU?/ CGU

07/07/2023 a 31/10/2024.

Disponível em:

<https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>



Luzia Araujo. Ouvidoria Itinerante na Pró- Reitoria de Extensão-PR5. UFRJ/ Ouvidoria. 02/12/2024.



# CATEGORIAS DE ASSÉDIO MORAL- DESCENDENTE (PROFESSOR-ESTUDANTE)

Agressão física	Agressão verbal aos estudantes	Ameaça aos estudantes	Acusação agressiva e sem provas	Assédio sexual
Rebaixamento da capacidade cognitiva dos estudantes	Desinteresse e omissão	Uso inadequado de instrumentos pedagógicos	Critérios não equitativos de correções de trabalhos e provas	Abandono do trabalho em sala de aula
Críticas constantes ao comportamento do estudante	Comentários depreciativos, preconceituosos ou indecorosos	Tratamento discriminatório e excludente	Discriminação étnica, religiosa, social...	

O professor (agressor) para com o estudante (vítima). (Dela Coleta e Miranda Neto, 2003).



Luzia Araujo. Ouvidoria Itinerante na Pró- Reitoria de Extensão-PR5. UFRJ/ Ouvidoria. 02/12/2024.

# CATEGORIAS DE ASSÉDIO MORAL-ASCENDENTE (ESTUDANTE-PROFESSOR)

Recusa em  
fazer atividades  
propostas

Abandono da  
sala de aula

Agressão verbal

Desinteresse e  
omissão

Rebaixamento  
da capacidade  
cognitiva

Tratamento  
discriminatório

Comentários  
depreciativos

Assédio sexual

Acusação  
agressiva e sem  
provas

Ameaça por  
parte do  
estudante

O estudante para com o professor ( Paixão, Santos e Martins Filho, 2009)



Luzia Araujo. Ouvidoria Itinerante na Pró- Reitoria de Extensão-PR5. UFRJ/ Ouvidoria. 02/12/2024.

# CATEGORIA DE ASSÉDIO MORAL- DESCENDENTE (CHEFIA- AGENTE PÚBLICO)

Retirar a autonomia ou contestar, a todo o momento, suas decisões

Sobrecarregar com novas tarefas ou retirar o trabalho que habitualmente lhe competia executar

Desconsiderar problemas de saúde ou recomendações médicas na distribuição de tarefas

Ignorar a presença, dirigindo-se apenas aos(às) demais agentes

Passar tarefas humilhantes

Gritar ou falar de forma desrespeitosa

Espalhar rumores ou divulgar boatos ofensivos a respeito do(a) agente público(a)

Criticar a vida particular do(a) agente público(a)

Desconsiderar ou ironizar, injustificadamente, suas opiniões

Retirar cargos e funções sem motivo justo

Vigilância excessiva

Limitar o número de vezes que vai ao banheiro e monitorar o tempo que lá permanece

Advertir arbitrariamente

<https://www.gov.br/capes/pt-br/assuntos/noticias/capes-lanca-cartilha-para-acoes-no-ambiente-de-trabalho>



# INFORMAÇÕES SOBRE DEMANDAS ENVOLVENDO ASSÉDIOS MORAL E SEXUAL.

[HTTP://WWW.OUVIDORIA.UFRJ.BR/IMAGES/AUDITORIA\\_TCU- ANALISE DE DEMANDAS- 2023 A 2024- ASSEDIO MORAL - PARA PUBLICAR.PDF](http://www.ouvidoria.ufrj.br/images/auditoria_tcu-analise_de_demandas-2023_a_2024-assedio_moral_-_para_publicar.pdf)

Análise de demandas com assunto "Assédio Moral" - Junho/2023 à Junho/2024							
NUP	Tipo de demanda	Registro	Local de ocorrência	Demandante/ Gênero	Denunciado/ Gênero	Síntese da demanda	Medida tomada
23546.099940/2023-81	Solicitação	06/11/2023	Museu Nacional	Feminino	Estudante (M)	Comentários e ofensas sexistas/racistas em grupo de whatsapp e e-mail do curso	Encaminhado à Direção da unidade
23546.040592/2024-16	Denúncia	22/04/2024	Museu Nacional	Feminino	Estudante (M)	Assédio moral e perseguição em redes sociais	Encaminhado à Direção da unidade
23546.115338/2023-06	Reclamação	26/12/2023	Alojamento Estudantil	Masculino	Estudante (M)	Ameaça de violência física	Encaminhado à PR7
23546.109972/2023-00	Denúncia	06/12/2023	Escola de Química	Feminino	Docente (M)	Desqualificação e humilhação em sala	Encaminhado à DAC.
23546.109378/2023-19	Comunicação	04/12/2023	Faculdade de Administração e Ciências Contábeis	Não Informado	Docente (F)	Humilhação a estudantes em sala e favorecimento de outros	Encaminhado à DAC
23546.106717/2023-05	Denúncia	25/11/2023	Escola de Educação Física e Desportos	Feminino	Docente (F)	Constrangimento em sala de aula	Encaminhado à DAC (23079.261605/2023-61)
23546.104308/2023-66	Comunicação	17/11/2023	COPPEAD	Feminino	Docente (M)	Subtração de e-mail e desligamento do programa arbitrário	Encaminhado à DAC (23079.260590/2023-14)
23546.104110/2023-82	Denúncia	17/11/2023	Faculdade de Arquitetura e Urbanismo	Não Informado	Docente (F)	Humilhação de alunos e trabalhadores da unidade	Encaminhado à DAC (23079.262020/2023-69)
23546.101978/2023-21	Denúncia	10/11/2023	Microbiologia	Não Informado	TAE (M)	Assédio sexual	Encaminhado à DAC
23546.101512/2023-25	Comunicação	09/11/2023	Campus Caxias	Feminino	Docente (F)	Deboche por reclamação dos alunos	Encaminhado à DAC
23546.101174/2023-21	Denúncia	09/11/2023	IGEO	Feminino	Docente (M)	Renúncia de orientação e apropriação indevida de dados de pesquisa	Encaminhado à DAC (23079.200925/2024-26)
23546.100690/2023-39	Denúncia	07/11/2023	Instituto de Relações Internacionais e Defesa	Feminino	Docente (M)	Assédio por parte de superior hierárquico	Encaminhado à DAC
23546.099991/2023-11	Solicitação	06/11/2023	Museu Nacional	Feminino	Estudante (M)	Assédio moral e perseguição em redes sociais. Anexação de Boletim de Ocorrência	Encaminhado à Direção da unidade
23546.098457/2023-89	Denúncia	02/11/2023	Museu Nacional	Masculino	Estudantes	Falsa acusação de racismo, vazamento de conversas de whatsapp	Encaminhado à Direção da unidade



## Como prevenir

- Incentive o ambiente universitário respeitoso e inclusivo: usar comunicação respeitosa; evitar linguagem ofensiva;
- Promova uma educação democrática (Paulo Freire), com ampliação do diálogo, solidariedade, horizontalidade e transparência, diminuindo situações de risco para assédio;
- Não silencie! Manter o silêncio contribui para a perpetuação da prática inadequada e até mesmo para a cristalização do assédio;
- Procure a Ouvidoria-Geral;
- Denuncie através do Sistema Fala.BR/CGU.



# Consequências do Assédio Moral

- Problemas de concentração,
- obsessões,
- fobias,
- crises de autoestima,
- depressão,
- angústia,
- sentimento de culpa,
- aumento de peso ou emagrecimento exagerado,
- redução da libido,
- aumento da pressão arterial,
- abuso de álcool, tabaco e outras drogas e
- pensamentos suicidas.



<https://iprcbrasil.com.br/assedio-moral/>



Luzia Araujo. Ouvidoria Itinerante na Pró- Reitoria de Extensão-PR5. UFRJ/ Ouvidoria. 02/12/2024.

# SOU VÍTIMA, O QUE FAZER?

## ROMPA O CICLO DO SILÊNCIO E FORTALEÇA SUA REDE DE APOIO E PROTEÇÃO!



Resista. Diga, claramente, NÃO à pessoa assediadora.

Repudie de pronto a atitude da pessoa assediadora e explique que tal comportamento configura assédio.



Evite conversar e permanecer a sós com a pessoa assediadora.

Procure sempre ter a presença de outras pessoas como testemunhas.



Reúna provas do assédio.

Procure fazer um diário: anote, com detalhes, informações sobre as situações de assédio sofridas, tais como data, hora, local, conteúdo das conversas, pessoas envolvidas, testemunhas e o que mais achar necessário.

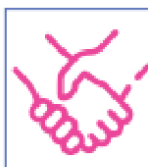


Denuncie por meio dos canais de denúncia



Procure solidariedade, ajuda mútua e estratégias coletivas para enfrentar o problema, sem fazer fofocas.

Busque ajuda dos colegas, principalmente daqueles que testemunharam o fato ou que já passaram pela mesma situação.



É fundamental falar com alguém de sua confiança, não se isole.

Busque uma rede de apoio que ajude você a lidar com o ocorrido.

Procure suporte emocional com amigos, família, colegas e psicólogos.



Afaste sentimento de culpa e/ou inferiorização.

Lembre-se que a irregularidade da conduta não depende do comportamento da vítima, mas sim da pessoa assediadora.

[https://www.gov.br/capes/pt-br/centrais-de-conteudo/documentos/16102023\\_Cartilha\\_de\\_Preveno\\_aos\\_assdios\\_moral\\_e\\_sexual.pdf](https://www.gov.br/capes/pt-br/centrais-de-conteudo/documentos/16102023_Cartilha_de_Preveno_aos_assdios_moral_e_sexual.pdf)



Luzia Araujo. Ouvidoria Itinerante na Pró- Reitoria de Extensão-PR5. UFRJ/ Ouvidoria. 02/12/2024.

# O QUE NÃO É ASSÉDIO MORAL

- Atos, conflitos e discussões isolados, que não se repetem com as mesmas pessoas.
- Xingamento ou grito isolado.
- O exercício do poder hierárquico de controle e organização dos trabalhos.
- A exigência de produtividade e de respeito às normas vigentes.
- O estresse causado por momentos de picos de trabalho.
- As cobranças, críticas construtivas ou avaliações sobre o trabalho e o comportamento profissional realizadas por colegas ou superiores, desde que não sejam realizadas em público.
- As reclamações por tarefa não cumprida ou realizada com displicência.





# Plataforma Integrada de Ouvidorias e acesso à Informação- Fala.BR

<https://falabr.cgu.gov.br>



Quer falar com a Ouvidoria? Acesse o Fala.br!

É a Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação.

<https://falabr.cgu.gov.br>



Outros canais de comunicação:

- Telefone: **3938-1619**
- E-mail: [ouvidoria@reitoria.ufrj.br](mailto:ouvidoria@reitoria.ufrj.br)
- Agendamentos: [secouvidoria@reitoria.ufrj.br](mailto:secouvidoria@reitoria.ufrj.br)

Redes sociais:

- Instagram: [@ouvidoriaufrj](https://www.instagram.com/ouvidoriaufrj)
- YouTube: [@ouvidoriageralufrj](https://www.youtube.com/ouvidoriageralufrj)



Luzia Araujo. Ouvidoria Itinerante na Pró- Reitoria de Extensão-PR5. UFRJ/ Ouvidoria. 02/12/2024.

#INTEGRIDADE SOMOS TODOS NÓS

# PROTEÇÃO AO DENUNCIANTE

## É SEGURO DENUNCIAR?

**DECRETO Nº 10.890/ 2021-** Proteção ao denunciante.

**PORTARIA CGU Nº 581/2021-** Recebimento do relato de irregularidades de que trata o caput do ART. 4º- LEI Nº 13.608/2018.

**LEI Nº 13.709/ 2018-** Lei Geral de Proteção De Dados Pessoais.

**UFRJ. OUVIDORIA. PLANO DE AÇÃO PARA PROTEÇÃO E DEFESA DO DENUNCIANTE**

[HTTP://WWW.OUVIDORIA.UFRJ.BR/IMAGES/2024 - PLANO DE ACAO - ENFRENTAMENTO A RETALIACAO - REVISADO LUZIA ASSINADO.PDF](http://www.ouvidoria.ufrj.br/images/2024_-_plano_de_acao_-_enfrentamento_a_retaliacao_-_revisado_luzia_assinado.pdf)



4- ações de retaliação devem ser relatadas à CGU, órgão que tem competência para recebê-las e apurá-las.

1- a sua denúncia precisará ser recebida pela unidade de Ouvidoria (Lei nº 13.608/2018- Art. 4º);

2- os protocolos de atendimento da Ouvidoria são desenhados para garantir a proteção da identidade de quem denuncia;

3- os dados que permitam a identificação ou associação da denúncia com uma pessoa são pseudonimizados;

# DENUNCIAÇÃO CALUNIOSA, DENÚNCIA DE MÁ-FÉ

**Código Penal** - Decreto-lei no 2.848, de 7 de dezembro de 1940- Dos Crimes Contra a Administração da Justiça- Denúncia caluniosa

**Art. 339.** Dar causa à instauração de inquérito policial, de procedimento investigatório criminal, de processo judicial, **de processo administrativo disciplinar**, de inquérito civil ou de ação de **improbidade administrativa** contra alguém, imputando-lhe crime, infração ético-disciplinar ou ato ímprobo de que o sabe inocente.

(Redação dada pela Lei nº 14.110, de 2020)

## DENUNCIAÇÃO CALUNIOSA:

ATRIBUIR FALSO CRIME, INFRAÇÃO DISCIPLINAR OU ATO DE IMPROBIDADE A QUEM É INOCENTE.



<https://www.tjdft.jus.br/institucional/imprensa/campanhas-e-produtos/direito-facil/edicao-semanal/denunciacao-caluniosa>



Luzia Araujo. Ouvidoria Itinerante na Pró- Reitoria de Extensão-PR5. UFRJ/ Ouvidoria. 02/12/2024.



# FLUXO DE FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA

1

RECEBER A DEMANDA

Manifestação chega à Ouvidoria através do próprio cidadão ou enviada pelas unidades. Orientação para que o registro seja realizado na Plataforma Fala.BR.

2

ANALISAR E  
ENCAMINHAR A  
DEMANDA

A Ouvidoria não tem caráter administrativo, executivo, judicativo ou deliberativo. Exerce papel mediador nas relações envolvendo instâncias universitárias e os integrantes das comunidades interna e externa.



# FLUXO DE FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA

3

RECEBER AS  
RESPOSTAS DAS  
UNIDADES

A unidade tem o prazo de 20 dias para retornar com a resposta à Ouvidoria, podendo o prazo ser prorrogado por igual período, mediante justificativa.

4

ENVIAR A RESPOSTA  
AO DEMANDANTE

Demandas gerais - Retornar ao demandante em até 30 dias. Esse prazo pode ser prorrogado por igual período, mediante justificativa. Pedidos de informação - Prazo de 20 dias para resposta, prorrogáveis por mais 10 dias.

5

RECEBER A RESPOSTA  
DA PESQUISA DE  
SATISFAÇÃO

Pessoa responde à Pesquisa de Satisfação no Fala.BR.



# INSTRUMENTOS DE TRABALHO

## **Decreto 12.122/ 2024**

Institui o Programa Federal de Prevenção e Enfrentamento do Assédio e da Discriminação, no âmbito da administração pública federal direta, autárquica e fundacional.

## **Lei 14.457/2022**

Programa Emprega + Mulheres; e alterou a Consolidação das Leis do Trabalho, em especial o Capítulo VII (art. 23)

## **Acórdão 456/2022**

**TCU/Plenário** (itens 2.3, 2.4 e 2.5 do Modelo de avaliação do sistema de prevenção e combate ao assédio)

## **Lei 14.540/2023**

Programa de Prevenção e Enfrentamento ao Assédio Sexual e demais Crimes contra a Dignidade Sexual e à Violência Sexual no âmbito da administração pública, direta e indireta, federal, estadual, distrital e municipal, em especial o art. 4º, incisos II e III, e o art. 5º, incisos I, II, IV, V e VII.

## **Resolução CNJ 351/2020**

Instituiu no âmbito do Poder Judiciário, a Política de Prevenção e Enfrentamento do Assédio Moral, do Assédio Sexual e da Discriminação, em especial o art. 3º, incisos IV e VII, o art. 4º, incisos I, III, IV, V e VIII, e o art. 5º, incisos IV e V; Anexo I (Plano de ação formativa).

# Material informativo produzido pela Ouvidoria

<http://www.ouvidoria.ufrj.br/index.php/apresentacao>



Luzia Araujo. Ouvidoria Itinerante na Pró- Reitoria de Extensão-PR5. UFRJ/ Ouvidoria. 02/12/2024.

# Material informativo divulgado pela Ouvidoria



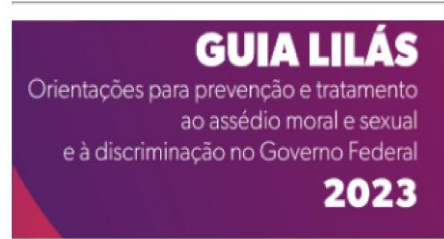
Grupo de Pesquisa e Extensão Prevenção à Violência Sexual/ Escola de Serviço Social da UFRJ e Universidade de Fortaleza (UNIFOR).

O Evisu é um aplicativo que fornece informações sobre a violência sexual contra a mulher e seu enfrentamento.

O aplicativo está disponível gratuitamente tanto em versão para Android quanto para iOS.

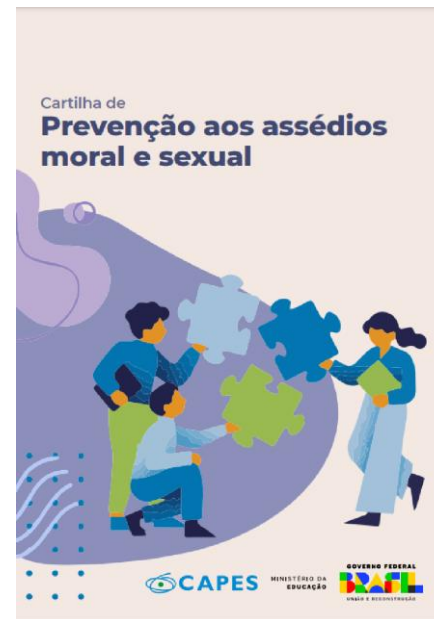
Disponível em:

<https://www.facebook.com/prevencaoenfrentamentovscm/posts/560448651247229/>



BRASIL. GUIA LILÁS Orientações para prevenção e tratamento ao assédio moral e sexual e à discriminação no Governo Federal 2023. Disponível em: <https://www.gov.br/jbrj/pt-br/assuntos/noticias/cgu-disponibiliza-guia-lilas-sobre-assedio-moral-sexual-e-discriminacao-no-servico-publico-federal>.

Acesso em: 12/08/2024.



CAPES. Prevenção aos assédios moral e sexual [https://www.gov.br/capes/pt-br/centrais-de-conteudo/documentos/16102023\\_Cartilha\\_de\\_Prevencao\\_aos\\_assedios\\_moral\\_e\\_sexual.pdf](https://www.gov.br/capes/pt-br/centrais-de-conteudo/documentos/16102023_Cartilha_de_Prevencao_aos_assedios_moral_e_sexual.pdf)



É um serviço de utilidade pública do Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania, conforme previsto no Decreto nº 10.174, de 13 de dezembro de 2019, destinado a receber demandas relativas a violações de Direitos Humanos, especialmente as que atingem populações em situação de vulnerabilidade social. <https://www.gov.br/pt-br/servicos/denunciar-violacao-de-direitos-humanos>



Luzia Araujo. Ouvidoria Itinerante na Pró- Reitoria de Extensão-PR5. UFRJ/ Ouvidoria. 02/12/2024.



# O QUE SE ESPERA DE UMA OUVIDORIA

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



Diga **não** à intolerância étnica!  
Diga **não** à discriminação!  
Diga **não** ao racismo!  
Diga **não** à xenofobia!

---

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

# Como consideração final.....

## CONTATOS


Atendimento ao público:

De Segunda à Sexta - das 9h às  
16h

Telefone: 3938-1619

Atendimento presencial mediante  
agendamento prévio pelo e-mail da  
[secouvidoria@reitoria.ufrj.br](mailto:secouvidoria@reitoria.ufrj.br)


Demais formas de contato:

 Sistema Fala.Br

 [ouvidoria@reitoria.ufrj.br](mailto:ouvidoria@reitoria.ufrj.br)

 @ouvidoriaufrj

 @OuvidoriaGeralUFRJ

 Link do endereço

[http://www.ouvidoria.ufrj.br/index.p  
hp/apresentacao/regimento-interno](http://www.ouvidoria.ufrj.br/index.php/apresentacao/regimento-interno)

*Que possamos  
contribuir para que a UFRJ  
seja cada vez mais uma  
Universidade diversa e  
inclusiva, garantindo o direito,  
a justiça e a paz nas relações  
entre pessoas.*



# Obrigada!



Luzia Araujo. Ouvidoria Itinerante na Pró- Reitoria de Extensão-  
PR5. UFRJ/ Ouvidoria. 02/12/2024.

# REFERÊNCIAS

BRASIL, Controladoria-Geral da União. FERRAMENTAS DE RESOLUÇÃO DE CONFLITOS PARA AS OUVIDORIAS PÚBLICAS. [Brasília]: CGU, [2016]. Disponível em: <https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/ouvidorias/resolucao-pacifica-de-conflitos/ferramentas-de-resolucao-de-conflitos.pdf>. Acesso em: 02/11/2024.

BRASIL, Controladoria-Geral da União. Resolução de Conflitos Aplicada ao Contexto das Ouvidorias. Módulo 1: Introdução à resolução de conflitos na ouvidoria. Disponível em: <https://repositorio.enap.gov.br/bitstream/1/3157/1/M%C3%B3dulo%201%20-%20Introdu%C3%A7%C3%A3o%20%C3%A0%20resolu%C3%A7%C3%A3o%20de%20conflitos%20na%20ouvidoria.pdf>

BRASIL, Controladoria-Geral da União. Aplicação da LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO na Administração Pública Federal. 4ª Edição, Revista, Atualizada e Ampliada. Disponível em: [https://www.gov.br/acessoainformacao/pt-br/lai-para-sic/transparencia-passiva/guias-e-orientacoes/aplicacao\\_da\\_lai\\_2019\\_defeso-1.pdf](https://www.gov.br/acessoainformacao/pt-br/lai-para-sic/transparencia-passiva/guias-e-orientacoes/aplicacao_da_lai_2019_defeso-1.pdf). Acesso em 02/12/2024

Mais informações sobre os **tipos de violência que ocorrem no ambiente universitário** encontram-se no site da Ouvidoria: [https://ouvidoria.ufrj.br/images/stories/Ouvidoria/Informativo/Voce\\_conhece\\_as\\_diferentes\\_formas\\_de\\_violencia\\_e\\_violacao\\_de\\_direitos\\_no\\_contexto\\_universitario\\_21\\_1.pdf](https://ouvidoria.ufrj.br/images/stories/Ouvidoria/Informativo/Voce_conhece_as_diferentes_formas_de_violencia_e_violacao_de_direitos_no_contexto_universitario_21_1.pdf)).

**Leis Estaduais de Interesse da Mulher** acesse o link: <https://www.policiacivil.rj.gov.br/atendimentoMulherLeis>

UFRJ. Ouvidoria. Plano de ação para proteção e defesa do denunciante. 2024. Disponível em: [http://www.ouvidoria.ufrj.br/images/2024\\_-\\_Plano\\_de\\_acao\\_-\\_enfrentamento\\_a\\_retaliacao\\_-\\_revisado\\_Luzia\\_assinado.pdf](http://www.ouvidoria.ufrj.br/images/2024_-_Plano_de_acao_-_enfrentamento_a_retaliacao_-_revisado_Luzia_assinado.pdf). Acesso em 02/12/2024.



Luzia Araujo. Ouvidoria Itinerante na Pró- Reitoria de Extensão-PR5. UFRJ/ Ouvidoria. 02/12/2024.