CONSTRUÇÃO DO ESPAÇO DESTINADO À OUVIDORIA-GERAL DA UFRJ: UM POUCO DA NOSSA HISTÓRIA

Preocupada em contar com um espaço adequado à Ouvidoria-Geral da UFRJ, a Profa. Cristina Ayoub Riche procurou o então Diretor da Faculdade de Arquitetura e Urbanismo (FAU), Prof. Gustavo Rocha-Peixoto, para propor uma parceria que se traduzisse em um projeto arquitetônico da Ouvidoria-Geral da UFRJ, desenvolvido pelos estudantes da FAU. Sugestão aceita e abraçada por todos os envolvidos, para que esse sonho pudesse ser vivido. Assim como o pensamento da música Prelúdio, de Raul Seixas, gravada em 1974:

> Sonho que se sonha só
> É só um sonho que se sonha só
> Mas sonho que se sonha junto é realidade.

O gabinete da Ouvidoria-Geral da UFRJ (instituída pelo Conselho Universitário - Resolução nº 06/2009), onde hoje também funciona a Ouvidoria da Mulher (criada pela Portaria UFRJ nº 438/2023), foi projetado em um espaço localizado no segundo andar do Edifício Jorge Machado Moreira (JMM), local onde funcionava a antiga estrutura da Administração Central da UFRJ, considerando a necessidade de um espaço com uma localização estratégica e a garantia da acessibilidade, permitindo fácil acesso a todas as pessoas.

Essa foi uma iniciativa que envolveu os estudantes, de tal modo, que eles desenvolveram um trabalho, um projeto em prol da Universidade a custo zero e, ao mesmo tempo, tiveram a oportunidade de conhecer o que é e para que serve uma ouvidoria e de atuar como multiplicadores juntamente com seus pares.

Contar com estudantes da FAU para desenvolver um projeto arquitetônico adequado contemplou o princípio da economicidade e, concomitantemente, abriu a possibilidade para que os estudantes conhecessem o instituto da Ouvidoria.

Essa iniciativa se traduziu no compromisso com a propositura e a execução de um projeto que considerou a necessidade de criação de um ambiente reservado, acolhedor e confiável, propício ao diálogo e à resolução de conflitos, que reafirma o compromisso da Ouvidoria com a privacidade, garantindo que a pessoa fique à vontade para expressar suas preocupações, sem ser interrompida ou exposta, e a confidencialidade das informações.

Um espaço confortável e convidativo é um facilitador da comunicação e contribui para que a pessoa se sinta mais à vontade para apresentar suas necessidades. Ao criar uma sala acolhedora, a ouvidoria demonstra seu compromisso com o cidadão e fortalece a sua imagem como um canal de comunicação eficiente e confiável. Demonstra que a instituição valoriza a opinião da pessoa e está disposta a buscar soluções para os seus problemas; além de transmitir o compromisso da Universidade com toda a comunidade, ao possibilitar a escuta ativa e o incentivo à participação, em um espaço criado especificamente para o atendimento presencial.

Ao criar um ambiente seguro e respeitoso, a ouvidoria pode reduzir a resistência da pessoa em relatar problemas e buscar soluções. Uma sala tranquila e acolhedora facilita a comunicação e o entendimento mútuo, o que é fundamental para a resolução de conflitos. Contribui para uma experiência positiva, o que pode fortalecer a imagem da instituição.

Alguns elementos foram idealizados para tornar o gabinete da ouvidoria acolhedor. A decoração e a organização do espaço foram concebidas com cores neutras, agradáveis e relaxantes, que transmitem calma e tranquilidade, por isso, foram evitadas cores vibrantes ou agressivas. Iluminação adequada, com luz natural e iluminação suave que não causa desconforto. Mobiliário com cadeiras ergonômicas e mesas adequadas para garantir o conforto da pessoa durante o atendimento.

Decoração leve, com quadros de professores da Escola de Belas Artes que, ao mesmo tempo, transmitem profissionalismo e acolhimento e valorizam a produção de professores da Universidade. Plantas e outros elementos tornam o ambiente mais agradável e convidativo.

O gabinete da ouvidoria conta com um pequeno espaço para reuniões internas, com uma mesa redonda que comporta até 6 pessoas, para que a Ouvidoria possa receber pequenos grupos ou se reunir com a equipe, e disponibiliza uma copa e um banheiro para utilização de servidores e das pessoas que nos procuram.

O ambiente, com salas individualizadas, móveis e equipamentos tecnológicos garante o desenvolvimento do trabalho e a flexibilidade para manutenção de atendimentos virtuais, contribuindo para ampliar o alcance da Ouvidoria; o que foi essencial no período da Pandemia Covid no Brasil (2020-2023).

A sala disponibiliza telefone fixo, celular institucional, computadores e notebook, para garantir o contato com as pessoas, o registro, a consulta e o acompanhamento das demandas; impressora multifuncional que permite a impressão, digitalização e cópia, para organização de documentos que eram necessários aos processos físicos, antes da pandemia.

A comunicação visual, nesse espaço, é garantida com quadro de avisos, fixado na parede externa da sala, que nos permite a fixação de *folders* ou cartazes informativos sobre o que é a Ouvidoria, como funciona e os canais de atendimento.

A aeração natural e por ar-condicionado da sala foram projetados para garantir a renovação do ar e resfriar o ambiente. No entanto, um incêndio ocorrido no 2º andar do prédio, em 2021, além de causar danos à Procuradoria Federal e ao Núcleo de Pesquisa e Documentação da FAU/UFRJ, resultou na impossibilidade de ligação do ar-condicionado, o que dificulta a realização do trabalho e o atendimento às pessoas que procuram a Ouvidoria, principalmente, nos períodos da tarde de verão.

Aguardamos ansiosamente a disponibilização de verbas para implantação do projeto que garantirá o funcionamento do ar-condicionado da Ouvidoria, processo SEI nº 23079.203597/2022-58, aberto pela Decania do Centro de Letras e Artes e processo SEI nº 23079.203597/2022-58, pela Ouvidoria, encaminhado ao Escritório Técnico da Universidade (ETU).

Hoje, entendemos que o espaço destinado à Ouvidoria é acessível, funcional, facilita o atendimento ao público e a confidencialidade das demandas. No entanto, a falta de ar-condicionado dificulta a realização do trabalho e o acolhimento das pessoas, pois traz para o ambiente características de insalubridade.

Ao criar um espaço que reflete os valores de inclusão, respeito e compromisso com a comunidade acadêmica, a Ouvidoria se tornou uma ferramenta poderosa para promover melhorias contínuas na Universidade, contribuindo para um ambiente mais justo e harmonioso. A implementação desse espaço é um esforço coletivo que pode transformar a

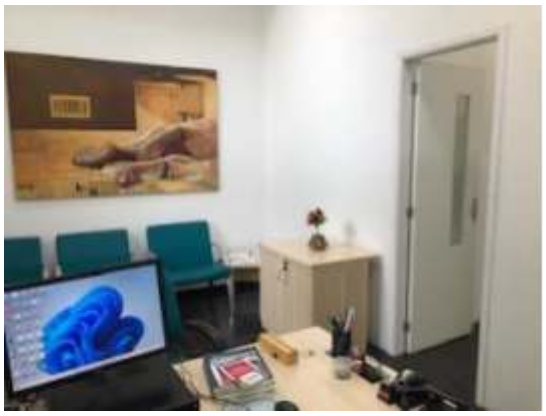
cultura institucional, tornando-a mais receptiva e responsiva às necessidades de todas as pessoas.

Para o futuro, entendemos ser essencial garantir investimentos para trazer de volta o funcionamento do ar-condicionado da sala, em tecnologia e em treinamento da equipe, para que possam lidar com as demandas de forma eficaz e respeitosa.

A seguir, apresentamos imagens do nosso espaço

Corredor externo da Ouvidoria

Porta de entrada da Ouvidoria



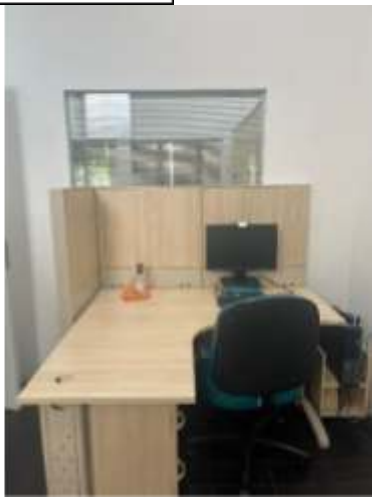
Sala de espera da Ouvidoria

Espaço da secretaria, junto à sala de esperada Ouvidoria

Corredor interno da Ouvidoria

Sala 1- Espaço destinado a 2 servidores

Sala 2- Espaço destinado a 2 servidores



Sala 3- Gabinete da Ouvidora

Espaço para atendimento a pequenos grupos, no Gabinete da Ouvidora

Copa

Banheiro

Gabinete da Ouvidoria-Geral e Ouvidoria da Mulher	
Criadores	Profª Cristina Ayoub Riche e Luzia da Conceição de Araujo
Validadores	Aline Carvalho Cerqueira Fonseca, Débora Alves Abrantes, Fernanda de Avellar e Silva, Mário José Arruda de Oliveira.

Rio de Janeiro, 09 de julho de 2025