



**Ouvidoria**  
UFRJ

# Carta de Serviços ao Cidadão

*"Conhecer é tarefa de sujeitos, não de objetos. É é como  
sujeito e somente enquanto sujeito, que o homem pode  
realmente conhecer."*

*Paulo Freire.*

## Apresentação

A Constituição Cidadã de 1988 determinou que a democracia no Brasil seja exercida de forma direta ou por meio de representantes de modo a estimular a participação do cidadão relativamente à avaliação e cobrança da qualidade dos serviços que devem ser prestados à sociedade. A eficiência do setor público como um direito difuso da cidadania está consagrada na Constituição Brasileira. Nesse conceito se insere a Ouvidoria.

A Ouvidoria é um instrumento da democracia direta que está à disposição do cidadão. Ela é um remédio constitucional que visa mitigar a apatia social e a descrença da população na prestação eficiente e adequada do serviço público, estimulando a participação da população e o respeito aos fundamentos republicanos como a cidadania e a dignidade da pessoa humana. Por esse motivo, e com base na Lei nº 13.460/2017 e no decreto 9492/2018, apresenta a **Carta de Serviços ao Cidadão da Ouvidoria-Geral da UFRJ**.

Podemos afirmar que a Ouvidoria é um instituto antigo, surgido no Brasil Colônia. Entretanto, sua concepção inicial foi mudando e no Brasil contemporâneo ela é singular, sendo, concomitantemente, instrumento de democracia direta e ferramenta de gestão, evoluindo de acordo com as necessidades e condições sociais, culturais, econômicas e regionais. Apresenta-se como um modelo de recepção à participação e representação do cidadão, espaço não burocrático, de fácil acesso, com atuação, muitas vezes, baseada na oralidade e na informalidade, com o intuito, também, de concretizar os princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade, eficiência, economicidade e celeridade.

Clique [aqui](#) e conheça o Regimento Interno da Ouvidoria-Geral da UFRJ.

Ouvidoria o espaço da cidadania!

[www.ouvidoria.ufrj.br](http://www.ouvidoria.ufrj.br)



UFRJ



**Ouvidoria**  
UFRJ

# Carta de Serviços ao Cidadão

## Missão

A Ouvidoria é a voz do cidadão na UFRJ!

À Ouvidoria é conferida a tarefa de interpretar as demandas de forma sistêmica, para delas inferir eventuais oportunidades de melhoria dos serviços e, em nome desses, sugerir mudanças. Também estimula iniciativas descentralizadas, voluntárias e efetivas de aprimoramento da máquina pública, dos profissionais e dos serviços prestados, implementadas com eficiência e facilidade tornando-se, assim, um instrumento de inclusão social.

Na UFRJ, ela é um órgão de natureza mediadora, sem atribuição administrativa, deliberativa, executiva ou judicativa e exercerá suas funções junto às unidades acadêmicas, unidades suplementares, centros universitários e órgãos da administração da UFRJ, para o alcance de suas finalidades.

A Ouvidoria não é e não substitui o *fale conosco*, as associações, as representações, os sindicatos, auditoria, corregedoria. Ela é mais um instrumento de interlocução que visa garantir os direitos do cidadão, o acesso do cidadão à informação como um direito humano fundamental.

Para a Ouvidoria toda manifestação é importante. Seu papel institucional é zelar pelo direito à manifestação e à informação do cidadão.

Esse é um processo que exige mudança de cultura organizacional e um constante trabalho de conscientização e sensibilização dos dirigentes e servidores nos diversos níveis da Instituição para a necessidade de se construir um ambiente que contemple a ética e a responsabilidade social.

A Ouvidoria sinaliza que a alta administração da Universidade Federal do Rio de Janeiro comprometeu-se com a possibilidade de mitigar o déficit de cidadania, comprometeu-se com a transparência administrativa, com a eficiência e com a ética, comprometeu-se a ajudar na construção de um mundo mais justo e equânime.

A UFRJ, verdadeiro agente de transformação da sociedade, ao cuidar do desenvolvimento, da difusão do conhecimento, do futuro do país, da formação do cidadão, convoca todos os seus servidores a abraçarem essa iniciativa, contribuindo, assim, para a valorização da cidadania, da civilidade, dos direitos humanos e, conseqüentemente, para a consolidação do processo democrático.

A ouvidoria da UFRJ, também, é responsável pelo sistema de informação ao cidadão, criado a partir da Lei de Acesso à Informação, Lei 12.527/2011. Conheça o portal da referida Lei [www.acessoainformacao.gov.br](http://www.acessoainformacao.gov.br) e o [Sistema Fala.Br](http://Sistema.Fala.Br)



UFRJ



**Ouvidoria**  
UFRJ

# Carta de Serviços ao Cidadão

## Objetivos

O objetivo geral da Ouvidoria é a criação de um ambiente de valorização da participação do cidadão, por meio das opiniões, sugestões, reclamações e problemas da sociedade e da comunidade acadêmica da UFRJ, para garantir os direitos dos cidadãos, concretizando, dessa forma, o princípio da eficiência, os princípios da ética e da transparência nas relações com a sociedade.

### São atribuições da Ouvidoria:

- Atuar no pós-atendimento, na mediação de conflitos entre o cidadão e a instituição, procurando personalizar o atendimento ao demandante;
- Avaliar a procedência das solicitações, encaminhando-as aos setores competentes para a devida apreciação e resposta;
- Auxiliar a instituição no exercício da autocrítica e da reflexão;
- Mapear e localizar eventuais falhas nos procedimentos da instituição;
- Propor a adoção de providências ou medidas para soluções de problemas, quando necessário;
- Dar o devido retorno ao interessado de forma ágil e desburocratizada;
- Cobrar soluções dos gestores;
- Acompanhar as providências adotadas;
- Garantir o acesso à informação como um direito humano fundamental.



UFRJ



**Ouvidoria**  
UFRJ

# Carta de Serviços ao Cidadão

## Manifestações

Manifestação é o ato de dar a conhecer, de revelar (pensamentos, ideias). Ato de exprimir-se, pronunciar-se publicamente.

A Ouvidoria-Geral da UFRJ desenvolve o seu trabalho disponibilizando diferentes meios de acesso ao cidadão. São eles: carta, telefone, correio-eletrônico, *whatsapp* e atendimento presencial. Qualquer pessoa, física ou jurídica, da comunidade interna ou externa, que desenvolva alguma relação com a Universidade pode levar a sua manifestação à Ouvidoria. Deficientes visuais podem acessar os nossos serviços se valendo do [sistema Dosvox](#) da UFRJ.

O atendimento presencial inclui, não somente, a orientação, o acesso à informação, mas também o acolhimento dos demandantes, tendo eles vindo pessoalmente de forma espontânea, ou por convite em razão do conteúdo ou natureza da manifestação enviada por outros meios. Essa rotina traduz a valorização do indivíduo e a busca por humanização dos nossos serviços.

O demandante que realiza manifestações pessoalmente, por telefone, *Whatsapp*, carta ou correio eletrônico, recebem a orientação de registrarem suas solicitações no sistema [Fala.Br](#) a fim de facilitar a integração das demandas da Ouvidoria em um único ambiente informatizado. Tal instrumento gera um número de protocolo e informa prazos para resposta, além de viabilizar a geração de relatórios quantitativos e qualitativos.

O prazo para a resposta pode variar de imediata, quando prestadas pela própria Ouvidoria, a 30 dias, prorrogáveis em função da complexidade da demanda. Em sua grande maioria, as respostas não dependem somente da Ouvidoria, mas de gestores das demais unidades da UFRJ.

O cidadão que recebe seu retorno conclusivamente tem a sua manifestação encerrada e recebe, concomitantemente, um convite para participar de uma pesquisa de satisfação online sobre o serviço prestado não somente pela Ouvidoria mas pelo órgão, centro ou unidade à qual se destinou a questão enviada. Essa é uma excelente ferramenta que nos permite aprofundar o diagnóstico sobre os pontos fortes e fracos da gestão.

É muito importante que o máximo de informações solicitadas pelo sistema e detalhes para atendimento à demanda sejam dados pelo cidadão para dar maior celeridade e exatidão da resposta.

A Ouvidoria é o espaço da civilidade, da cidadania e da amorosidade.



UFRJ



**Ouvidoria**  
UFRJ

# Carta de Serviços ao Cidadão

## Manifestações

Além disso, internamente, a Ouvidoria desenvolve uma atividade itinerante, isto é, visita os vários órgãos administrativos, centros e unidades acadêmicas da UFRJ, para difundir o seu trabalho e estimular a participação do cidadão, é o que chamamos de Ouvidoria ativa!

Somos poucos, mas procuramos fazer muito, buscando sempre cumprir adequada e eficientemente a sua Missão, ao contribuir para a construção do bem-comum, através de uma sociedade mais justa, humana, igualitária e solidária.

### Classificação das manifestações:

**SOLICITAÇÃO:** Solicitação de atendimento ou prestação de serviço;

**ACESSO À INFORMAÇÃO:** Acesso à informações públicas

**SUGESTÃO:** Ideias, propostas de mudança e melhoria dos serviços públicos;

**RECLAMAÇÃO:** Queixas, manifestações de desagrado, protestos, reivindicações

**DENÚNCIA:** Ato ilícito praticado contra a administração pública;

**ELOGIO:** Referência de agrado e satisfação em relação ao atendimento recebido, situações observadas ou vivenciadas no serviço público;

**SIMPLIFIQUE:** Sugestão para desburocratização.

### Quanto à identificação, as manifestações podem ser:

**ABERTAS:** Seus dados ficarão disponíveis durante a tramitação da manifestação, quando necessários para análise e apuração da situação;

**SIGILOSAS:** Seus dados ficarão disponíveis somente para a Ouvidoria, mantendo-se sigilo durante a tramitação da manifestação.

**ANÔNIMAS:** Para Denúncias e reclamações não há necessidade de identificação do manifestante. Tais registros são tratados como comunicação de irregularidade, nos termos do Decreto nº 9.492/2018.



UFRJ



**Ouvidoria**  
UFRJ

# Carta de Serviços ao Cidadão

## Acesso à Ouvidoria

O atendimento ao público na Ouvidoria-Geral da UFRJ é realizado por meio do Sistema Fala.Br, correio eletrônico, carta, telefone e *Whatsapp*.

### Portal na internet:

[www.ouvidoria.ufrj.br](http://www.ouvidoria.ufrj.br) ou [falabr.cgu.gov.br](http://falabr.cgu.gov.br)

### Correios e atendimento presencial:

Das 9h00 às 16h00, na Cidade Universitária, Av. Pedro Calmon, nº 550 – Prédio da Reitoria – 2º andar, Rio de Janeiro–RJ, preferencialmente mediante agendamento.

As cartas devem ser enviadas para a caixa postal número 68541, CEP 21941-901.

### Atendimento telefônico e *Whatsapp*:

Para outras informações, dúvidas ou orientações a Ouvidoria-Geral recebe ligações pelo telefone [\(21\)3938-0653](tel:(21)3938-0653), durante o horário normal de funcionamento.

*Whatsapp*: [+55 \(21\) 99782-4462](tel:+55(21)99782-4462)

Além disso, encontra-se disponível no portal da Ouvidoria uma página de auxílio ao usuário contendo respostas às dúvidas frequentes, clique [aqui](#) e conheça essas respostas.

A Ouvidoria-Geral da UFRJ disponibiliza em seu portal as informações relativas à sua atuação. Para conhecê-las clique em

► [Regimento Interno](#)

► [Relatórios](#)

Sua participação cidadã, seu olhar atento, são muito importantes para a Ouvidoria. Para tanto, disponibilizamos um questionário de satisfação *online* ao término de cada manifestação. Procure respondê-lo!



UFRJ



**Ouvidoria**  
UFRJ

# Carta de Serviços ao Cidadão

## Equipe

---

### Ouvidora Geral

- **Dra Luzia Araujo**  
[luziaaraujo@ouvidoria.ufrj.br](mailto:luziaaraujo@ouvidoria.ufrj.br)

### Assessoria

- **Debora Abrantes**  
[debora@reitoria.ufrj.br](mailto:debora@reitoria.ufrj.br)

### Assistente

- **Fernanda Avellar**  
[fernanda.avellar@ouvidoria.ufrj.br](mailto:fernanda.avellar@ouvidoria.ufrj.br)

### Secretaria

- **Karla Sant'Anna de M. Coutinho**  
[karlacoutinho@ouvidoria.ufrj.br](mailto:karlacoutinho@ouvidoria.ufrj.br)

