



Ouvidoria
UFRJ

Carta de Serviços ao Cidadão

*"Conhecer é tarefa de sujeitos, não de objetos. E 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 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 no Decreto nº 6.932/2009, apresenta a **Carta de Serviços ao Cidadão da Ouvidoria-Geral da UFRJ**

A eficiência do setor público como um direito difuso da cidadania está consagrada na Constituição Brasileira, nesse conceito se insere a Ouvidoria, que teve sua origem remota na constituição sueca, de 1809, na figura do *ombudsman*, e hoje tem uma função garantidora dos direitos humanos e dos direitos constitucionais.

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.

www.ouvidoria.ufrj.br

Ouvidoria o espaço da cidadania!



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 e o [Sistema Fala.Br](http://SistemaFala.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 a busca por humanização dos nossos serviços.

O demandante que realiza manifestações pessoalmente, por telefone, *Whatsapp*, carta ou correio eletrônico, em função de sua complexidade, recebem a orientação de registragem as mesmas no sistema Fala.Br a fim de facilitar a integração das demandas da Ouvidoria em um único ambiente informatizado, recebendo um número de protocolo e 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 on line de satisfação sobre o serviço não somente da Ouvidoria mas do 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.

Na Ouvidoria as manifestações são assim classificadas:

INFORMAÇÃO: Solicitação de alguma referência (endereço, nome de responsável, atendimento, horário, etc.)

SUGESTÃO: Ideias, propostas de mudança

RECLAMAÇÃO: Queixas, manifestações de desagrado, protestos, reivindicações

DENÚNCIA: Dar a conhecer uma contravenção ou ato de caráter ilegal

ELOGIO: Referência de agrado, louvor, em relação ao atendimento recebido ou situações observadas ou vivenciadas

Quanto à identificação as manifestações podem ser:

ABERTAS: Seus dados ficarão disponíveis durante a tramitação da manifestação, permitindo maior agilidade na apuração dos fatos

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

ANÔNIMAS: Não há necessidade de identificação do manifestante. Entretanto este tipo de manifestação pode dificultar ou mesmo inviabilizar a apuração dos fatos alegados



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 ou falabr.cgu.gov.br

Correios e atendimento presencial:

Das 9h00 às 16h00, na Cidade Universitária, Av. Pedro Calmon, n° 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 pelos telefones (21)3938-1619 ou (21)3938-1620, durante o horário normal de funcionamento.

Whatsapp: +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

Assessoria

- **Debora Abrantes**
debora@reitoria.ufrj.br

Secretária

- **Maria Vânia de Oliveira G. Barros**
vaniabarros@reitoria.ufrj.br

Auxiliares

- **Karla Sant'Anna de M. Coutinho**
karlacoutinho@ouvidoria.ufrj.br
- **Fernanda Avellar**
fernanda.avellar@ouvidoria.ufrj.br

