

## **RELATÓRIO CPA-UFRJ 2023**

ANO BASE 2022

Reitoria: Ouvidoria-Geral da UFRJ

Equipe:

Luzia da Conceição de Araujo ([luziaaraujo@ouvidoria.ufrj.br](mailto:luziaaraujo@ouvidoria.ufrj.br) )

Aline Carvalho Cerqueira Fonseca ([alinefonseca@ouvidoria.ufrj.br](mailto:alinefonseca@ouvidoria.ufrj.br))

Débora Alves Abrantes ([debora@reitoria.ufrj.br](mailto:debora@reitoria.ufrj.br) )

Fernanda de Avellar e Silva ([fernanda.avellar@ouvidoria.ufrj.br](mailto:fernanda.avellar@ouvidoria.ufrj.br))

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

Monica Marques de Oliveira ([monicamarques@pr4.ufrj.br](mailto:monicamarques@pr4.ufrj.br))

### **Apresentação**

A Ouvidoria-Geral da UFRJ é mais um espaço de comunicação, de acesso e de exercício de cidadania participativa, no contexto de consolidação do Estado Democrático de Direito. Localizada no Gabinete da Reitora, tem resguardada a sua autonomia, no âmbito de suas atribuições. É um órgão de natureza mediadora, sem caráter administrativo, deliberativo, executivo e judicativo. Desempenha suas funções junto às unidades acadêmicas, unidades suplementares, decanias e órgãos da administração da UFRJ, para o alcance de suas finalidades.

Exerce trabalho de interdependência ao se articular com as áreas acadêmicas e administrativas da UFRJ, para promover o exercício dos direitos dos cidadãos que se relacionam com a Universidade e garantir os Direitos Humanos e universitários do seu corpo social. Além de desenvolver essa atividade, atua para que seja cultivada a cultura de paz e de harmonia nas relações estabelecidas no espaço universitário e realiza ações de orientação permanente sobre a legislação e os procedimentos vigentes, no âmbito da Universidade, ao público que a procura.

A Ouvidoria foi instituída em razão do compromisso institucional de proporcionar aos membros das comunidades, interna e externa à UFRJ, mais um mecanismo de garantia da democracia participativa que viabilize a defesa e a promoção dos direitos universitários e dos Direitos Humanos, no encaminhamento de suas manifestações à administração universitária e em razão da complexidade do sistema universitário, expressa pelas múltiplas atividades, pela diversidade e pluralidade de interesses envolvidos. Destaca-se, ainda, a necessidade de atuação pedagógica na prevenção e mediação de conflitos, com base, entre outros, nos princípios da ética, da transparência, da moralidade, da impessoalidade, da eficiência, da igualdade, da confiança, da economicidade e da boa-fé.

## **Missão**

A missão da Ouvidoria-Geral da UFRJ é a de interpretar as demandas de forma sistêmica, para delas inferir eventuais oportunidades de aperfeiçoamento dos serviços e, em nome desses, sugerir mudanças. Estimula iniciativas descentralizadas, voluntárias e efetivas de aprimoramento da máquina pública, dos profissionais e dos serviços prestados, implementadas a baixo custo. É, também, um instrumento de inclusão social, um instituto que se traduz em verdadeira inovação social.

## **Histórico**

A Ouvidoria foi instituída com base na Constituição da República Federativa do Brasil (CRFB) de 1988, que impôs um novo paradigma democrático, fundado na dignidade da pessoa humana (Artigo 1º, III, CRFB), na solidariedade (Artigo 3º, I, CRFB), na pluralidade (Artigo 3º, IV, CRFB) e no equilíbrio da democracia representativa e democracia participativa (parágrafo único do Artigo 1º da CRFB).

Além disso, com a Emenda Constitucional nº 19/1998, a Constituição, em seu artigo 37, incluiu o princípio da eficiência e, no parágrafo 3º, previu a adoção de mecanismos para tratar as reclamações dos cidadãos “relativas à prestação de serviços públicos”. Atualmente, a Lei de nº 13.460/2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da Administração Pública, regulamenta, inicialmente, o referido art. 37, parágrafo 3º da CF e serve de referência para a atuação das Ouvidorias Públicas.

A Lei 13.460/2017 regula, portanto, o inciso I – as reclamações relativas à prestação dos serviços públicos em geral, asseguradas a manutenção de serviços de atendimento ao usuário e a avaliação periódica, externa e interna, da qualidade dos serviços; e o inciso II – o acesso dos usuários a registros administrativos e a informações sobre atos de governo, observado o disposto no art. 5.º, X e XXXIII, regulado pela Lei 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação).

## **Comunicação com a sociedade**

A Ouvidoria-Geral da UFRJ é um canal de comunicação entre o cidadão e a Instituição, atua como ponte comunicacional com o firme propósito de facilitar os diálogos e restaurar os vínculos sociais, diminuindo a assimetria informacional. Tem a atribuição de receber, examinar e encaminhar, aos setores competentes e responsáveis, as manifestações que

se traduzem em sugestões, pedidos de informação, dúvidas, reclamações, elogios e denúncias recebidas, tanto interna como externamente.

Seu papel institucional é zelar pelo direito à manifestação e pelo direito de acesso à informação, como um dever institucional. Nesta era da comunicação e da interatividade, a informação é produto, meio e fim, e, ainda, um direito de cidadania participativa. A partir de uma manifestação individual, é possível identificar oportunidades estratégicas para a promoção de políticas internas de caráter coletivo e difuso.

### **Canais de Acesso ao Cidadão**

A Ouvidoria, por telefone, presta serviço à UFRJ, orientando o cidadão a buscar a informação desejada ou oferecendo a informação. Por vezes, atua como um *call center*, o que não é sua atribuição. Fornece, cotidianamente, telefones, e-mails e informações das áreas administrativas e de cursos de graduação e de pós-graduação, os quais fogem ao seu escopo, já que tais informações deveriam se traduzir em transparência ativa. A inexistência dessa informação em algumas páginas eletrônicas da UFRJ e a situação pandêmica dificultam bastante a adoção de medidas que solucionem esse problema.

Fazemos isso porque entendemos que, dessa forma, contribuímos para diminuir o incômodo e a insatisfação daqueles que procuram a UFRJ e não são atendidos prontamente. Desse modo, podemos também identificar os gargalos comunicacionais, criar uma maior simetria comunicacional e, conseqüentemente, solicitar aos gestores as mudanças necessárias. Entendemos que o primeiro atendimento é fundamental para estabelecer uma relação de acolhimento, de respeito, de boa-fé e de confiança entre as partes.

### **Canais de acesso ao cidadão:**

1. Página da Ouvidoria na internet: [www.ouvidoria.ufrj.br](http://www.ouvidoria.ufrj.br);
2. Plataforma Integrada de Ouvidoria e de Acesso à Informação: Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (E-Ouv): <https://falabr.cgu.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx?ReturnUrl=%2f> ;
3. Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (E-Sic), na mesma plataforma integrada acima indicada;

4. E-mail: [sic@reitoria.ufrj.br](mailto:sic@reitoria.ufrj.br)
5. Atendimento presencial (espontâneo ou previamente agendado pelo e-mail: [secouvidoria@reitoria.ufrj.br](mailto:secouvidoria@reitoria.ufrj.br));
6. E-mail: [ouvidoria@reitoria.ufrj.br](mailto:ouvidoria@reitoria.ufrj.br);
7. Telefones: (21) 3938-0653 e WhatsApp (21) 997824462;
8. Por carta: Av. Pedro Calmon, nº 550, 2º andar, Cidade Universitária, Ilha do Fundão, Rio de Janeiro – RJ , CEP 21.941-901.

Importante ressaltar que as manifestações, recebidas por e-mail na Ouvidoria-Geral da UFRJ, são cadastradas, preferencialmente, no sistema Fala.BR.

### **Demandas Ouvidoria-Geral da UFRJ – Plataforma Fala.BR/CGU**

Desenvolvida pela Controladoria-Geral da União (CGU), a Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR - permite aos cidadãos fazerem pedidos de informações públicas e manifestações de ouvidoria, em conformidade com a Lei de Acesso à Informação e o Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos.

A referida Plataforma, como já mencionado, é um canal integrado para encaminhamento de manifestações (pedidos de acesso à informação, denúncias, reclamações, solicitações, sugestões, elogios e simplificações) a órgãos e entidades do poder público. O canal reúne funcionalidades do Sistema Nacional Informatizado de Ouvidorias (e-Ouv) e do Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-Sic), assim como os procedimentos para tratamento dos pedidos de simplificação. O Fala.BR contempla sete tipos de manifestação: Pedidos de Acesso à Informação; Denúncia; Elogio; Reclamação; Simplifique; Solicitação; e Sugestão.

O Fala.BR está disponível no site <https://falabr.cgu.gov.br/> e, também, centraliza todos os pedidos de informação amparados pela Lei nº 12.527/2011 que são encaminhados ao Poder Executivo Federal.

O cidadão cadastra a manifestação na referida Plataforma e, em seguida, ela é devidamente enviada à Ouvidoria-Geral da UFRJ para análise e tratamento, ou seja, o encaminhamento do conteúdo da demanda ao gestor competente para ciência, apreciação sobre a pertinência ou não do conteúdo da demanda e providências

administrativas legais cabíveis ao caso concreto. Os dados a seguir são relativos às demandas de janeiro a dezembro de 2022.

### **Painel Resolveu? – Plataforma Integrada de Ouvidoria – Sistema Fala.BR/CGU**

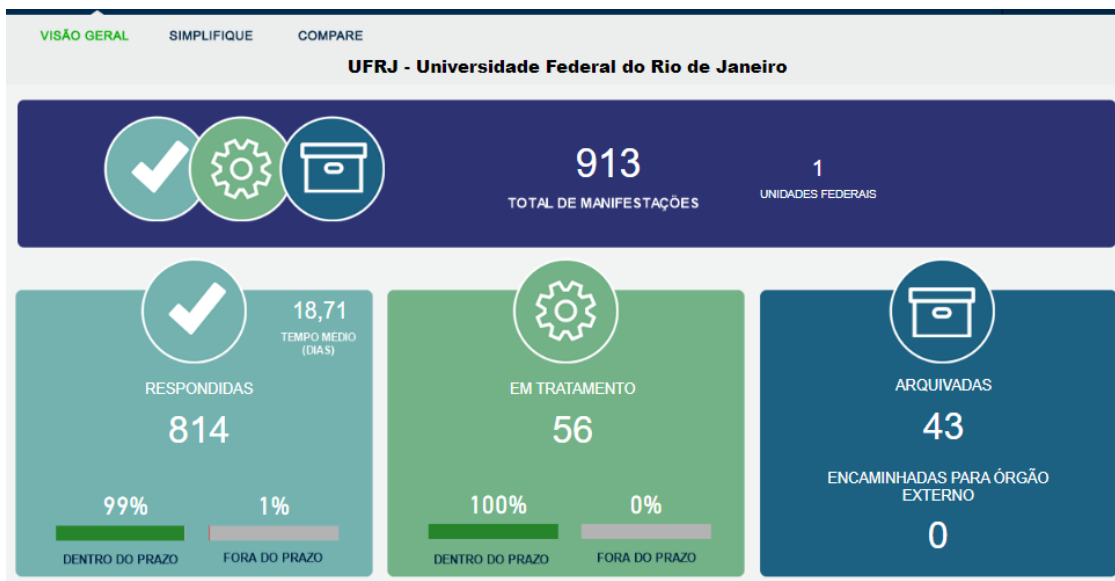
O **Painel Resolveu?** é uma ferramenta criada pelo Ministério da Transparência e Controladoria (CGU), que reúne informações sobre manifestações de Ouvidoria, tais como: denúncias, sugestões, reclamações, solicitações de informações ou serviços, elogios e pedidos de simplificação de procedimentos do serviço público, recebidos diariamente pela UFRJ por meio do sistema Fala.BR. O painel visa dar transparência e fornecer dados que auxiliem gestores e cidadãos no exercício do controle dos atos da Administração Pública.

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

### **Demandas relativas ao período de janeiro de 2022 a dezembro de 2022**

Fonte: Painel Resolveu?

Total de manifestações: 913		
Respondidas	Em tratamento	Arquivadas
814	56	43
99% dentro do prazo	100% dentro do prazo	0 encaminhadas para órgãos externos
1% fora do prazo	0% fora do prazo	-



Fonte: Painel Resolveu?

Manifestações		
Tipo	Quantidade	Percentual
Comunicação	190	21,8%
Reclamação	322	37,0%
Solicitação	188	21,6%
Denúncia	150	17,2%
Elogio	11	1,3%
Sugestão	4	0,5%
Simplifique	5	0,6%



Fonte: Painel Resolveu?

Das manifestações recebidas, 29% foram consideradas resolvidas pelos demandantes, 51% foram consideradas não resolvidas e 21%, parcialmente resolvidas, de um total de 77 participantes da pesquisa voluntária de satisfação.



Fonte: Painel Resolveu?

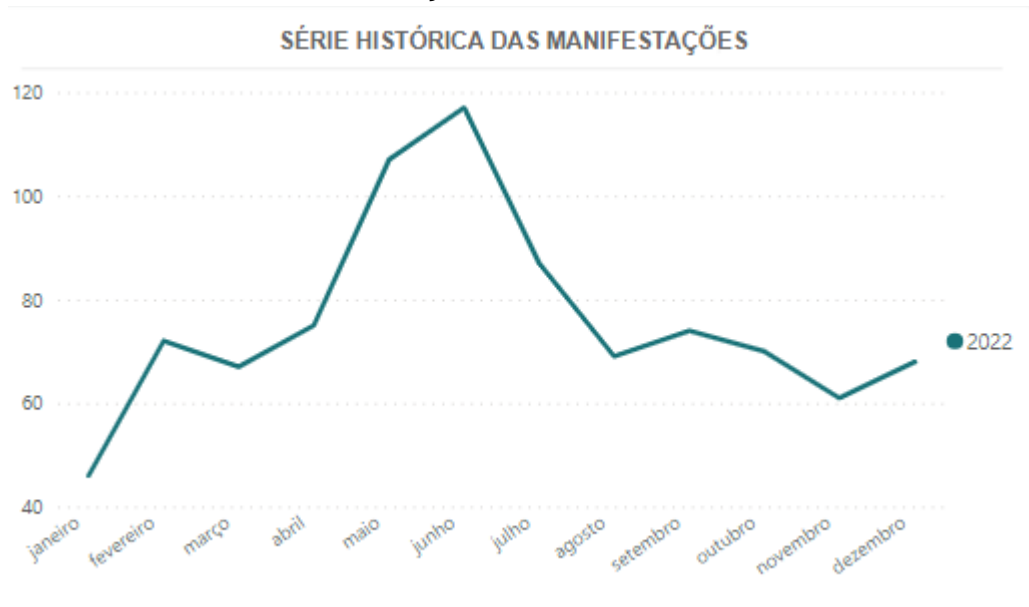
Principais Assuntos		
	Quantidade	Percentual
Concurso	89	9,74%
Universidades e Instituições	74	8,10%
Acesso à Informação	70	7,66%

Certificado ou Diploma	58	6,35%
Conduta Docente	50	5,47%
Assédio Moral	44	4,81%
Ouvidoria	42	4,60%
Atendimento	36	3,94%
Denúncia de Irregularidade	36	3,94%
Educação Superior	29	3,17%
Outros em Educação	21	2,30%

Conduta Ética	18	1,97%
Denúncia Crime	16	1,75%
Cotas	15	1,64%
Processo Seletivo	14	1,53%
Outros em Administração	12	1,31%
Assédio Sexual	11	1,20%
Ouvidoria Interna	11	1,20%
Agente Público	10	1,09%
Aposentadoria	10	1,09%
Certidões e Declarações	10	1,09%
Matrículas	10	1,09%
Recursos Humanos	10	1,09%
Assistência a Pessoas com Deficiência	8	0,87%
Auxílio	8	0,87%
SISU	8	0,87%



## Série Histórica das Manifestações em 2022



Fonte: Painel Resolveu?

**Relatório de evolução das Manifestações Anuais da Ouvidoria Geral da UFRJ, por meio do sistema Fala.BR, de janeiro de 2019 a dezembro de 2022.**

Fonte: Painel Resolveu?

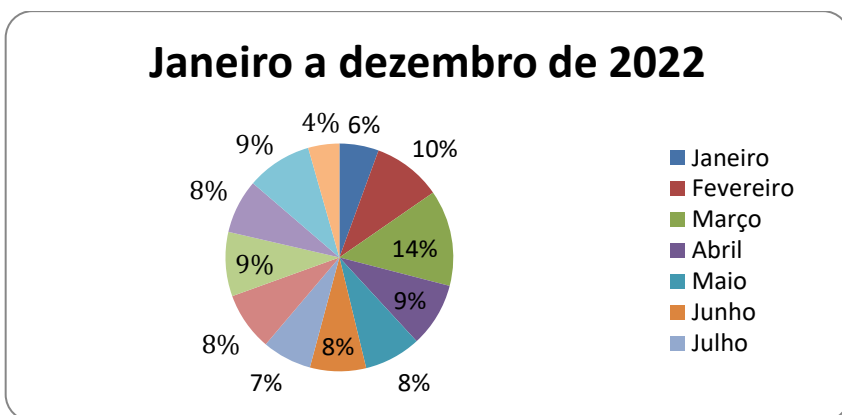
	2019	2020	2021	2022
<b>Total de Manifestações</b>	136	556	737	913

<b>Tipo de Manifestações</b>	2019	2020	2021	2022
Comunicação	37	228	224	190
Reclamação	32	133	252	322
Solicitação	52	120	187	188
Denúncia	6	60	57	150
Elogio	2	8	8	11
Sugestão	7	6	3	4

Simplifique	0	1	1	5
-------------	---	---	---	---

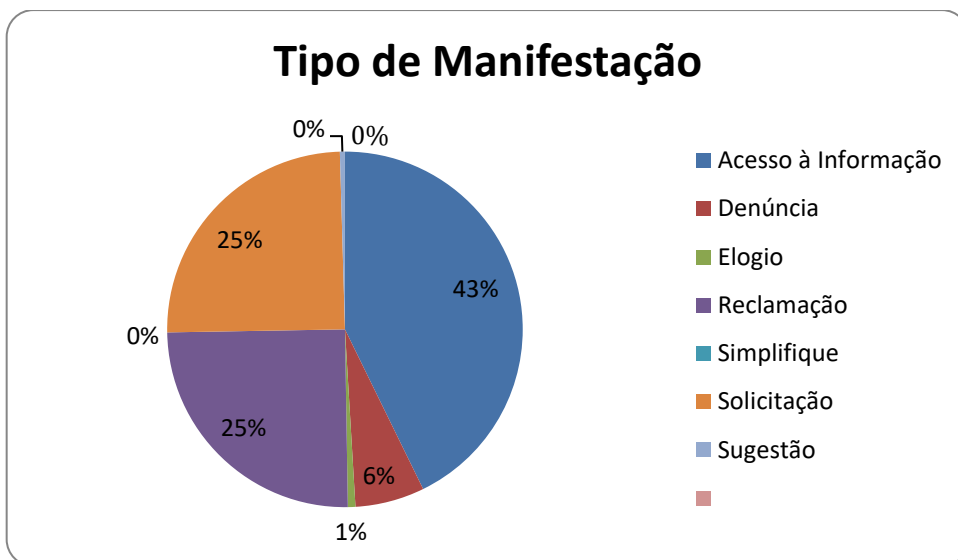
### Demandas Ouvidoria-Geral da UFRJ – Atendimento presencial, por telefone e por e-mail

Período: janeiro a dezembro de 2022	
Janeiro	101
Fevereiro	177
Março	247
Abril	165
Maio	146
Junho	144
Julho	127
Agosto	150
Setembro	165
Outubro	139
Novembro	168
Dezembro	80
<b>Total</b>	<b>1809</b>



Tipo de Manifestação	
Acesso à Informação	746

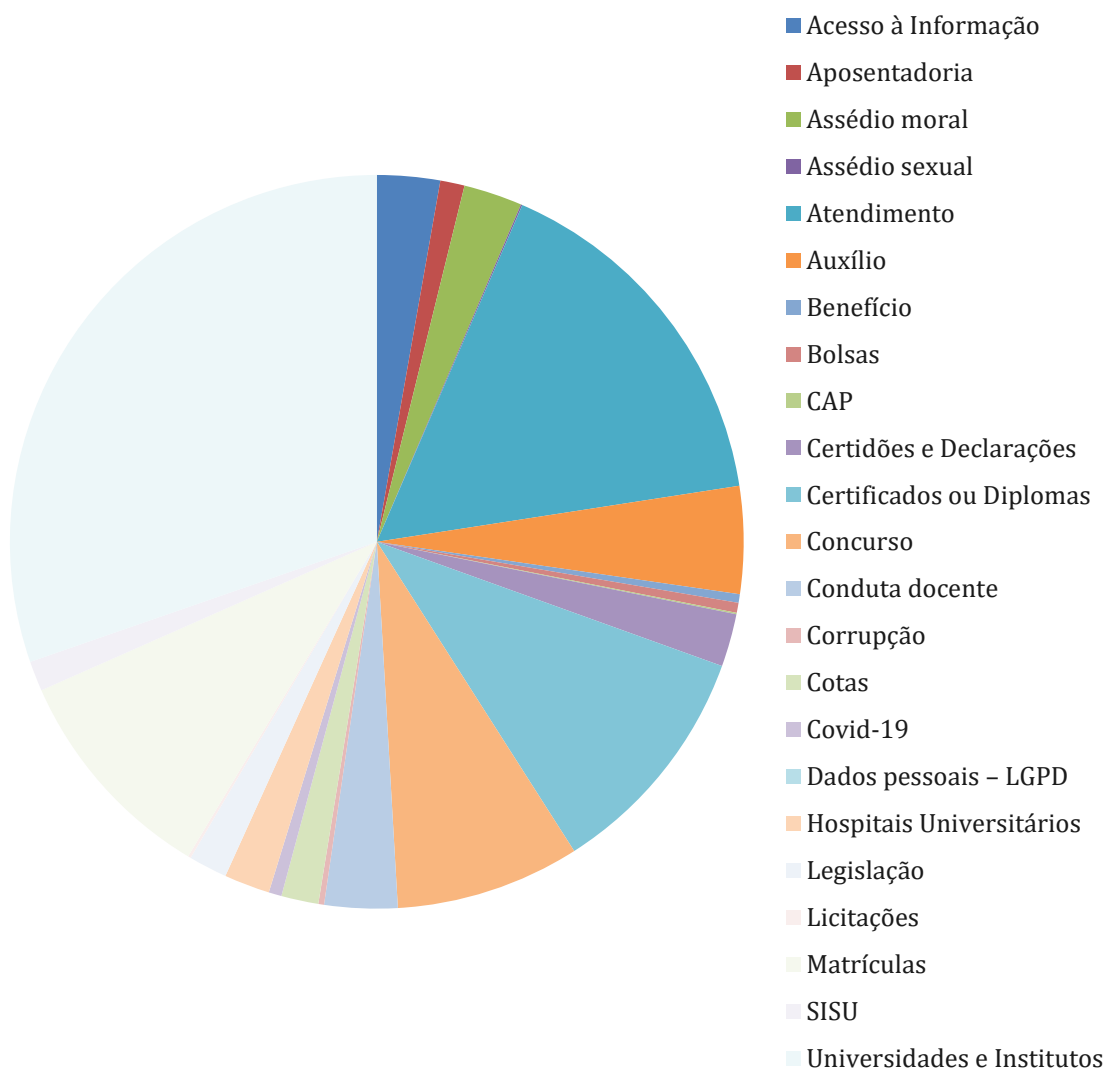
Denúncia	110
Elogio	12
Reclamação	436
Simplifique	0
Solicitação	433
Sugestão	8



<b>Assuntos</b>	
Acesso à Informação	44
Aposentadoria	17
Assédio moral	41
Assédio sexual	1
Atendimento	255
Auxílio	75
Benefício	6
Bolsas	7
CAP	1
Certidões e Declarações	37
Certificados ou Diplomas	166
Concurso	129
Conduta docente	51
Corrupção	4
Cotas	26

Covid-19	9
Dados pessoais – LGPD	0
Hospitais Universitários	32
Legislação	27
Licitações	2
Matrículas	155
SISU	21
Universidades e Institutos	481

## Assunto



## Lei de Acesso à Informação e Painel Lei de Acesso à Informação

A Lei de Acesso à Informação (LAI), Lei nº 12.527/ 2011, entrou em vigor no dia 16 de maio de 2012, e o Decreto nº 7.724/2012, que a regulamenta, estabelece o direito de acesso dos cidadãos às informações públicas, previsto na Constituição Federal de 1988. Para gerenciar as solicitações e respostas realizadas ao Poder Executivo Federal no âmbito da LAI, a Controladoria-Geral da União (CGU) disponibilizou, aos gestores e aos cidadãos, o e-SIC (Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão), um sistema eletrônico web, porta de entrada única para os pedidos de informação.

Em agosto de 2020, o sistema e-SIC foi desativado e, em seu lugar, foi criado o Módulo Acesso à Informação integrado à Plataforma Fala.BR. Essa plataforma é um canal integrado para encaminhamento de manifestações (pedidos de acesso à informação, denúncias, reclamações, solicitações, sugestões, elogios e simplificações) a órgãos e entidades do poder público. O Fala.BR centraliza o recebimento e tratamento dessas manifestações e facilita o procedimento de acesso à informação, tanto para o cidadão, bem como para a Administração Pública. Atualmente, considerando que a Autoridade de Monitoramento da LAI na UFRJ é a Ouvidora-Geral, as demandas do e-SIC são tratadas pela Ouvidoria-Geral da Instituição.

### Painel Lei de Acesso à Informação (<http://paineis.cgu.gov.br/lai/index.htm>)

O Painel Lei de Acesso à Informação (Lei 12.527/2011) apresenta um panorama da implementação da norma no Poder Executivo Federal. Há informações sobre transparência ativa, entre outros aspectos, e é possível comparar médias de dados de instituições, como as da UFRJ com a média do Governo Federal. Desenvolvida pela Controladoria-Geral da União (CGU), a ferramenta permite, ainda, pesquisar e examinar indicadores, de forma fácil e interativa.

De acordo com este painel, de 01/01/2022 até 31/12/2022, a UFRJ recebeu 249 pedidos de informação via Lei de Acesso à informação. O tempo médio para resposta de cada pedido foi de 15,03 dias, colocando a instituição na posição 223 de um *ranking* com 302 outras, que avalia o tempo médio que cada órgão leva para responder os pedidos. Nesse período, 96,787% das solicitações haviam sido atendidas.

CATEGORIA DO ÓRGÃO: AUTARQUIA

**VISÃO GERAL**

PEDIDOS RECEBIDOS

**249**

RANKING

**67° / 302**

TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA

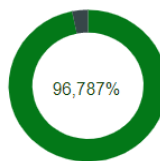
**15,03 dias**

Tempo médio de resposta aos pedidos de acesso à informação.

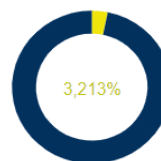
RANKING

**223° / 302**

**STATUS DOS PEDIDOS**



RESPONDIDOS



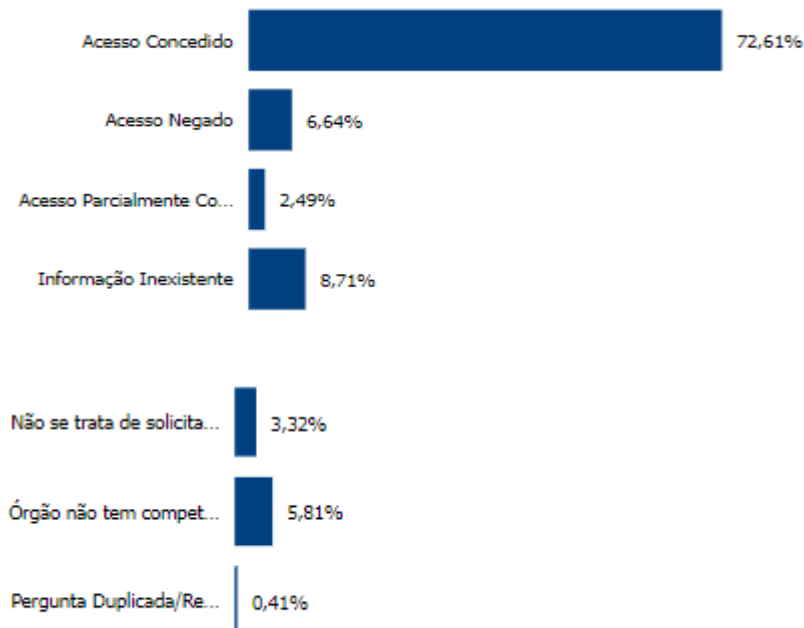
EM TRAMITAÇÃO



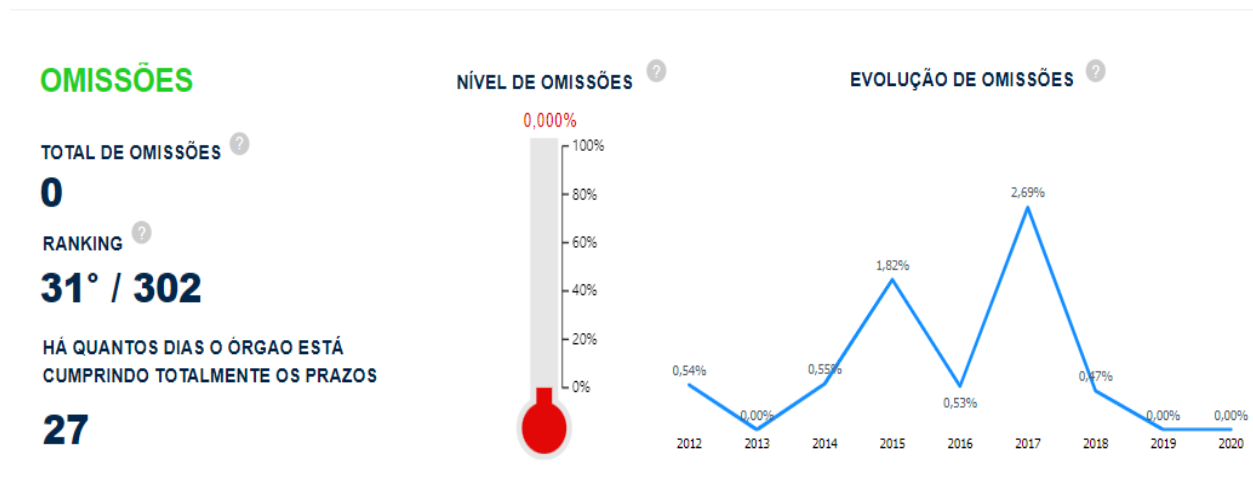
OMISSÕES

Dos pedidos feitos, 72,61% tiveram acesso concedido; 6,64%, acesso negado; 2,49%, acesso parcialmente concedido; 8,71% informação inexistente; 3,32%, não se tratava de solicitação de informação; 5,81%, o órgão não tinha competência para tratar do assunto e 0,41% eram perguntas duplicadas.

**TIPO DE RESPOSTA AOS PEDIDOS**



É importante destacar que a UFRJ vem cumprindo os prazos para atendimento das demandas e, desde 2019, não apresenta omissões, ou seja, todas as demandas são respondidas.

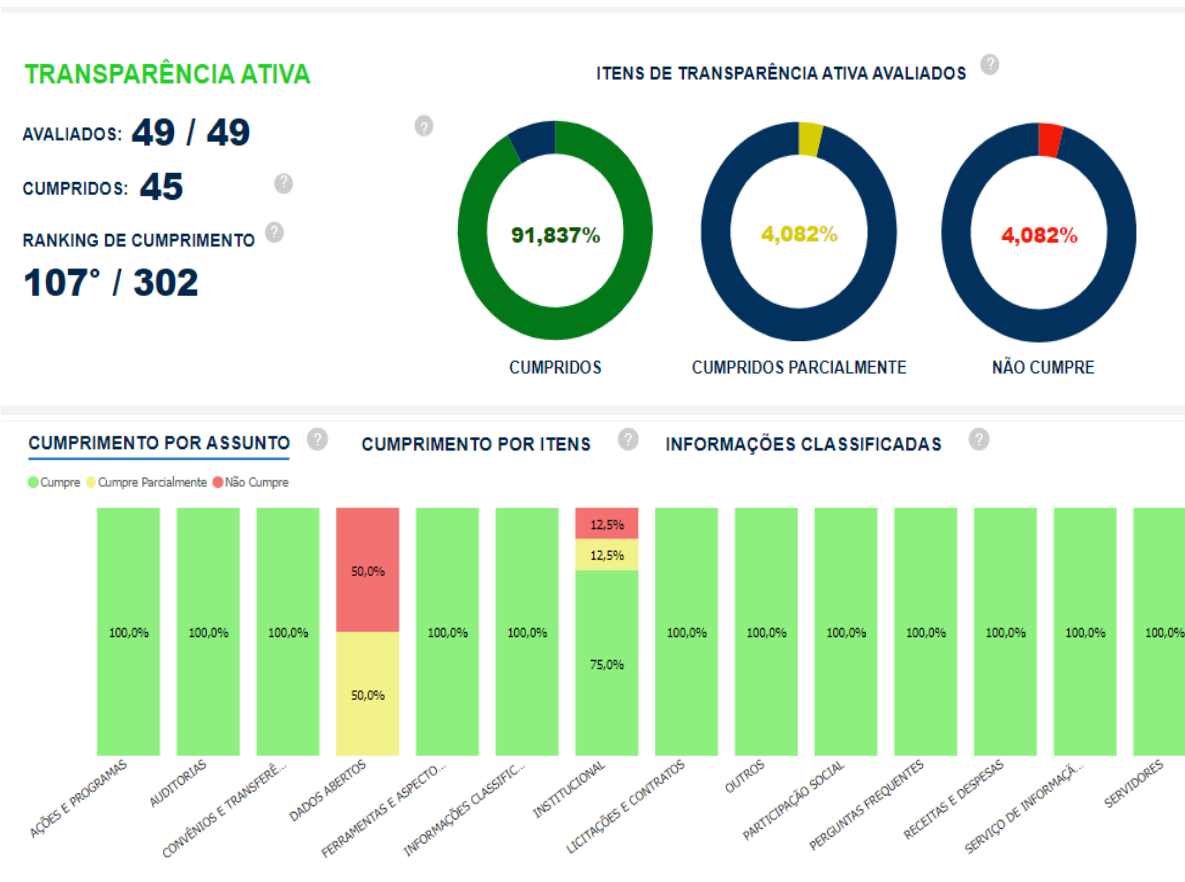


**Relatório de evolução das Manifestações Anuais da Ouvidoria Geral da UFRJ, por meio do sistema de informação ao cidadão (SIC), de janeiro de 2019 a dezembro de 2022.**

	2019	2020	2021	2022
<b>Pedidos de Informação</b>				
<b>Transparência Passiva</b>	450	420	392	249

### Transparência Ativa

Em relação à transparência ativa, ou seja, informações disponibilizadas pelos órgãos e entidades, independente de solicitação, dos 49 itens avaliados pela CGU, a Universidade cumpriu 45 itens, ficando na posição 107 do *ranking* composto por 302 instituições. Desses itens, 4,082% foram cumpridos parcialmente e 4,082% ainda não foram cumpridos, contudo, as providências já estão sendo adotadas para cumprimento de 100% dos itens de transparência ativa.



Comparando a atuação da UFRJ com outras autarquias e com o total de Instituições ligadas ao Governo Federal, o percentual de cumprimento de transparência ativa da Universidade Federal do Rio de Janeiro está acima da média, conforme gráfico a seguir. Contudo, o objetivo para o ano de 2023 é alcançar 100% da meta estabelecida.



## Responsabilidade Social



## Recomendações da Ouvidoria-Geral da UFRJ

De maneira geral, a Reitoria da UFRJ - apoiada no Conselho Universitário (CONSUNI) e nos Conselhos de Ensino de Graduação (CEG) e de Pós-Graduação (CEPG), que contam com representação docente, de técnicos administrativos e representação estudantil e de membros externos à UFRJ, e apoiada, ainda, no Conselho de Curadores e no Conselho Superior de Coordenação Executiva (CSCE) - desenvolve estratégias institucionais destinadas à melhoria e à efetividade da gestão acadêmica e administrativa. Estas alcançam, também, as políticas internas de gestão e governança que envolvem, entre outros, infraestrutura, segurança, assistência estudantil, restaurante universitário, comunicação, tecnologia da informação.

A Ouvidoria, com o intuito de inspirar a construção de fluxos, rotinas, processos e procedimentos que otimizem a vida e as relações internas na Universidade, apresenta sistematicamente recomendações não somente à Reitoria, mas, também, aos gestores das mais distintas áreas da UFRJ, responsáveis pelo tratamento das demandas que nos chegam.

A partir de uma visão amorosa e humanizada, formula propostas, elabora recomendações e implementa medidas do individual, impactando na trajetória de estudantes, docentes e técnico-administrativos, terceirizados e pacientes, ao coletivo, com a assimilação de propostas por parte dos que têm jurisdição para atuar, tais como, administração central, centros das decanias e unidades acadêmicas, administrativas e hospitalares que as integram.

Para fins de apresentação das recomendações e produções da Ouvidoria, temos seguido os principais temas que emergem, de acordo com a “Política para valorização dos Direitos Humanos e enfrentamento às diferentes expressões da violência no ambiente universitário”, em fase de avaliação pelo Conselho Universitário: assédio moral, violência sexual, capacitismo, etarismo, intolerância à comunidade LGBTQIAP+, intolerância étnica, racismo, xenofobia, violência autoprovocada ou autoinfligida, psicofobia, violência de gênero, violência psicológica, violência moral, relações abusivas no ambiente universitário, entre outras.

Abaixo, algumas recomendações internas formalizadas ao longo de 2022:

**Recomendação às Unidades da UFRJ** de publicação, no Portal de Acesso à Informação da UFRJ, de informações de transparência ativa, publicação das agendas dos gestores no portal de acesso à informação da UFRJ;

**Recomendação às Unidades da UFRJ** para atualização da Carta de Serviços, visando à transparência pública, nos termos da legislação em vigor.

**Recomendação à Reitoria** da UFRJ para a conclusão do Plano de Dados Abertos da Instituição.

**Recomendação para adequação à LGPD.** Sugestão para que todas as unidades gestoras já começassem a se planejar, fazendo um mapeamento dos dados pessoais sob sua tutela, lembrando da ação conduzida pelo Prof. Carlos Frederico Leão Rocha, Vice-Reitor, que preside a Comissão do Plano de Dados Abertos e o Comitê de Governança Digital da UFRJ, dos quais a Ouvidoria também participa.

**Recomendação à PR4 e PR1** de que haja a participação da Ouvidoria nas atividades de recepção e acolhimento de novos servidores técnico-administrativos em educação, docentes e estudantes, para apresentação da Unidade. Processo SEI 23079.254141/2022-56

**Recomendação à PR1, PR2 e PR7** que seja feita ampla divulgação sobre as normativas internas sobre o direito de uso de nome social, a fim de melhor esclarecer aos estudantes transexuais, transgêneros e travestis quanto aos seus direitos, bem como à possibilidade do registro de nome social no SIGA, para os que desejarem. Processo SEI 23079.254145/2022-34

**Recomendação aos Diretores de Hospitais da UFRJ** de que as Ouvidorias setoriais dispostas nas unidades hospitalares possuam sala exclusiva, organizada com os materiais necessários para o bom andamento de suas funções e prestação de atendimento humanizado, visando preservar os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade do demandante usuário do serviço público. (Processo SEI 23079.255067/2022-95

**Recomendação a SGCOR e a Reitoria,** considerou que a comunicação é percebida como uma ferramenta estratégica na resolução de conflitos e crises organizacionais e a necessidade de contribuir para promoção da cultura de

prevenção de crises na UFRJ, solicitamos apoio à Reitoria e à Superintendência Geral de Comunicação Social (SGCOM) para:

1 - Criar junto à Ouvidoria campanha de enfrentamento à violência sexual na Universidade;

- a) fixação de cartazes em lugares de visibilidade - por exemplo, em banheiros - com modelo próprio da UFRJ. Apresentamos o modelo do CACO no link - <https://ms-my.facebook.com/cacofnd/photos/2186433938180436/>;
- b) divulgação do aplicativo Evisu para combater a violência contra a mulher, disponível para o sistema iOS da Apple, que traz informações sobre o enfrentamento à violência sexual contra a mulher. O produto, que é totalmente gratuito, é resultado da pesquisa “Análise dos serviços de saúde na atenção às mulheres em situação de violência sexual: estudo comparativo em duas capitais brasileiras (Rio de Janeiro/Fortaleza)” – coordenado pela professora Ludmila Fontenele (ESS-UFRJ), através de parceria com a Universidade de Fortaleza (UNIFOR) e apoio do CNPq – e do projeto de extensão “Prevenção à violência sexual contra a mulher”, da Escola de Serviço Social (ESS) da UFRJ.

2 - Divulgação das ações da Ouvidoria-Geral, implementadas em conformidade com a metodologia definida pela “Política para valorização dos Direitos Humanos e enfrentamento às diferentes expressões da violência no ambiente universitário”, em fase de avaliação pelo Conselho Universitário. Envolve a participação em organização e, por vezes, a implementação e/ou a recomendação para realização de ações educativas endereçadas às causas primordiais de violência nos espaços universitários e da sociedade como um todo; à intervenção precoce de questões relacionadas a conflitos, tendo como alvo indivíduos pertencentes a grupos de risco no contexto universitário. Além de intervenções de longo prazo para mitigar os impactos da violência e prevenir a sua reincidência no contexto universitário que se encontram na página da Ouvidoria-Geral. Assim, solicitamos:

- a) Publicização das atividades educativas realizadas em forma de evento ou como material orientativo, disponibilizado na página da Ouvidoria- Geral;
- b) divulgação do site da Ouvidoria - <http://www.ouvidoria.ufrj.br/>;
- c) divulgação do relatório de síntese das Memórias da Ouvidoria- 2009 a 2021, pela Ouvidora aposentada pela UFRJ Cristina Ayoub Riche - [http://www.ouvidoria.ufrj.br/images/\\_ouvidoria/documentos/Memorias\\_da\\_Ouvidoria\\_UFRJ.pdf](http://www.ouvidoria.ufrj.br/images/_ouvidoria/documentos/Memorias_da_Ouvidoria_UFRJ.pdf);
- d) campanha de enfrentamento ao Assédio moral [http://www.ouvidoria.ufrj.br/images/Assedio\\_moral-6.pdf](http://www.ouvidoria.ufrj.br/images/Assedio_moral-6.pdf);

e) Divulgação da Plataforma Integrada de Ouvidorias Fala.BR como canal de recepção das demandas de ouvidoria (reclamações, sugestões, elogios, denúncias, solicitação de informação) - <http://falabr.cgu.gov.br>.

3 - Criação de uma matéria no Conexão UFRJ sobre a Ouvidoria, divulgando suas atribuições, formas de contato, ações recentes para mediação de conflitos e enfrentamento à violência sexual, assédio moral na UFRJ, transfobia entre outras.

4 - Assessoramento à Ouvidoria-Geral para que a comunicação empreendida por esse Órgão atinja os diversos públicos que se relacionam com a UFRJ.

Lembrando que muitas das recomendações são feitas oralmente, o que ressalta um caráter de celeridade e informalidade a uma grande parte das ações da Ouvidoria. Nem todo trabalho junto aos gestores é protocolado ou submetido a formalidades, em razão da premência para solução dos problemas que surgem no cotidiano e podem ser resolvidos com uma conversa.

Vale ressaltar que a Ouvidoria apresenta ao Conselho de Curadores da UFRJ, inserido na prestação de contas ordinárias no relatório anual de atividades de gestão da UFRJ, o seu relatório de gestão.

### **Atendimento da comunidade Universitária**

A Ouvidoria é a voz do cidadão na UFRJ. O seu propósito é o de viabilizar espaços de escuta, expressão e acolhimento, para garantir os direitos do cidadão à petição no âmbito da UFRJ e os fundamentais, como o direito à vida, à liberdade de expressão, à informação e à igualdade; além de reforçar a primazia do interesse público e a integridade institucional. Assim, promove uma universidade mais inclusiva, eficiente e democrática, e fortalece a cultura da transparência e da participação social, contribuindo para uma melhor UFRJ.

É concebida como remédio constitucional, capaz de prevenir, combater, tratar e enfrentar patologias sociais. Sua existência na UFRJ pode garantir o fim da apatia, da abulia política e da descrença na prestação adequada e eficiente dos serviços. Um remédio tão necessário nestes momentos em que o mundo está marcado pela polarização, pela crescente desinformação e, conseqüentemente, pela desconfiança.

Compreende que cada pessoa deve ser tratada como entidade singular, dotada do direito e da garantia de ser. Em seu dia a dia, a Ouvidoria busca conhecer, compreender e acolher a pessoa em sua integralidade, reconhecendo seus anseios, especificidades e o contexto no qual está inserida. Para isso, mantém-se próxima, aberta e atenta às demandas que se transformam e atualizam-se ao longo do tempo.

A Ouvidoria atua, pedagogicamente, para combater qualquer ato de opressão ou de discriminação, no âmbito da UFRJ, que chegam até nós como demandas manifestadas por meio de solicitações, denúncias, críticas, sugestões e elogios de estudantes, servidores técnico-administrativos e docentes, profissionais contratados e colaboradores, pais, pacientes das unidades hospitalares, usuários de serviços universitários e todo o corpo social que compõe a universidade ou interage com UFRJ.

No combate à discriminação e à violência contra a mulher, a Ouvidoria-Geral da UFRJ atua em parceria com o Centro de Referência para Mulheres da UFRJ Suely de Souza Almeida, o Centro de Referência de Mulheres da Maré Carminha Rosa (CRMM-CR), os projetos integrantes do Núcleo de Estudos em Políticas Públicas em Direitos Humanos (NEPP-DH) e o Órgão Suplementar do Centro de Filosofia e Ciências Humanas da Universidade Federal do Rio de Janeiro (CFCH/UFRJ). Um dos objetivos da Ouvidoria consiste na promoção e defesa dos direitos de grupos vulneráveis ou discriminados, junto às várias instâncias acadêmicas e administrativas da UFRJ. As recomendações sobre o assunto atestam seu compromisso com a edição de políticas públicas internas que viabilizam o pleno exercício da cidadania e valorizam a dignidade humana, como fundamentos republicanos.

Como a Ouvidoria é um órgão de natureza mediadora, também estabelece parcerias, quando necessário, com o Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos (NUPEMEC) do Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro (TJ-RJ), com a Comissão de Mediação da OAB/RJ e a Ouvidoria da OAB/RJ, com a Ouvidoria-Geral da União e outras ouvidorias públicas. Além disso, há o trabalho em rede com as defensorias universitárias ibero-americanas. Seu principal objetivo é atuar de forma isenta e autônoma, com caráter mediador, pedagógico e estratégico, ajudando a UFRJ a cumprir com efetividade a sua função social, a sua missão institucional.

Outro ponto a acrescentar é que, na UFRJ, as unidades hospitalares possuem ouvidorias próprias, que mantêm intenso e profícuo diálogo com a Ouvidoria-Geral da UFRJ.

## Mediação de Conflitos

A mediação de conflitos, no âmbito da Ouvidoria, tem contribuído para mitigar e evitar a judicialização destes e construir uma cultura de consenso que harmoniza as relações e contribui para a autodeterminação das partes em litígio.

Com o intuito de mediar as situações de conflito nas relações universitárias e contribuir para a criação de políticas internas, a Ouvidoria-Geral funciona como dispositivo pedagógico, de interlocução sistemática e estratégica; para vencer o desconhecimento das pessoas no que diz respeito a seus próprios direitos e deveres, além do desconhecimento e, por vezes, desconsideração, da estrutura acadêmica e organizacional da própria UFRJ.

De todas as possíveis formas de intervenção da Ouvidoria, a mediação se traduz em um dos mais valiosos instrumentos de que dispõe, nas questões que envolvem conflitos de relações interpessoais. Valemo-nos de dois tipos de procedimentos de mediação: formais e informais. Geralmente, os procedimentos formais de mediação são utilizados quando as partes em conflito têm uma relação simétrica, isto é, não existe grande diferença entre os interessados, pois têm níveis similares de status e de responsabilidades.

Já quando as partes em conflito têm uma clara relação assimétrica, por exemplo, professor com estudante, nos valem dos procedimentos informais, para imprimir o necessário equilíbrio às partes. Habitualmente as intervenções da Ouvidoria consistem em mediações informais porque, diferentemente da atuação de outras instâncias que têm poder sancionador ou punitivo, a atuação da Ouvidoria tem um caráter pedagógico, um caráter de comunicação transformativa e de construção de consensos legitimados, amplificando a vontade individual na formação da vontade das partes.

Outro aspecto fundamental é levar em conta qual será o objetivo da mediação. Aparentemente, o objetivo é sempre solucionar um problema, entretanto, às vezes, uma mediação exitosa sacrifica tal objetivo por outro que será melhor e mais a longo prazo, por envolver uma relação continuada, por isso, é fundamental buscar pacificar a relação que, já é do conhecimento, irá perdurar de forma obrigatória. Nas disputas interpessoais, atua para aproximar as partes e reduzir diferenças e desavenças, de modo a fazer prevalecer o diálogo respeitoso, intensificando a comunicação transformativa.

Em 2022, a Ouvidoria realizou várias mediações e conciliações exitosas nos diversos segmentos da UFRJ e, também, entre o público externo e membros da Universidade. Algumas mediações são pedidas pelos próprios dirigentes, de modo a evitar a abertura de sindicância, buscando uma solução consensual e pacífica para os problemas de

relações interpessoais apontados. A Ouvidoria resguarda o princípio da confidencialidade das partes. Para que a mediação, autocomposição ou negociação assistida ocorram, é preciso contar com a anuência das partes, pois o princípio da autonomia da vontade é um dos pilares dos meios alternativos de solução de conflitos.

A mediação virtual foi a solução encontrada para dar conta do novo contexto social. Por telefone, e-mail, whatsapp ou Zoom, foi realizada mediação não *stricto sensu*, mas *lato sensu*, no sentido de facilitar o diálogo e aproximar as pessoas, buscando resolver situações conflituosas, de modo a evitar a escalada destas, pois, muitas vezes, identificamos problemas com a escuta.

Portanto, atuamos no atendimento, acolhimento e aconselhamento, que são formas de escuta, avaliação e tratamento de pessoas e de problemas, realizados, a partir de agendamento ou não, de acordo com os critérios de urgência e relevância.

Problemas de relações interpessoais podem ser solucionados por meio de negociação facilitada, autocomposição ou pela mediação de conflitos, um auxílio estruturado que busca uma solução entre duas ou mais partes. A Ouvidoria pode propor procedimentos específicos disciplinados por lei, para tratamento de conflitos que envolvem relações interpessoais, como já mencionamos. Um aspecto importante é zelar para que não se utilize o espaço da Ouvidoria para disputas internas de poder.

A mediação e a autocomposição dos conflitos internos realizadas pela Ouvidoria-Geral, com base na Lei 13.140/2015, têm um caráter pedagógico. Elas contribuem, de forma significativa, para a concretização dos princípios da moralidade, economicidade, da celeridade e da ética, propiciando, também, um ambiente reflexivo e plural, além de uma melhor convivência responsável e fraterna, uma relação dialógica e respeitosa entre as partes envolvidas.

A Ouvidoria pode oferecer uma nova perspectiva dos conflitos, abrindo espaços de escuta para as partes, combatendo a intolerância e criando pontes que busquem o bom senso, a confiança e o respeito mútuo nas relações interpessoais, tão necessários em um ambiente universitário e que, mais do que nunca, precisa ser integrado e harmonioso, já que vivemos em um ambiente de relação continuada.

## **Outras atividades realizadas em 2022**

Além das atividades destinadas à mediação de conflitos, entendemos serem necessárias outras práticas de enfrentamento às situações descritas que possam trazer mudança de

cultura e minimizar a ocorrência de conflitos na UFRJ, dependendo dos diferentes níveis de atenção, conforme discrimina a política: prevenções primária, secundária e terciária de situações que envolvem conflitos.

As atividades de prevenção primária envolveram o uso de ações educativas endereçadas às causas primordiais de violência nos espaços universitários e da sociedade como um todo. Nela incluímos, para a promoção de debate no Festival do Conhecimento da UFRJ, a mesa com o tema “Abordagem de conflitos, um caminho para a humanização nas relações universitárias”. A ação se deu por meio da composição de debate virtual com os temas “Comunicação e Diálogo como Instrumentos para Resolução de Conflitos”, “Comunicação Não Violenta (CNV) para resolução de conflitos”, “A experiência do Acolhe COPPE na mediação de conflitos” e “A Ouvidoria como instrumento de resolução de conflitos nas relações universitárias”.

A participação em uma mesa sobre assédio moral, em evento presencial no Hospital Universitário Clementino Fraga Filho (HUCFF), deu-se com o tema “Como funciona a Ouvidoria-Geral da UFRJ: formas de acesso e denúncia — HUCFF”. Nesse evento, reafirmamos a Ouvidoria como local destinado à mediação de conflitos envolvendo pessoas internas ou externas, com vistas à humanização das relações no espaço universitário. A Ouvidoria oferece uma nova perspectiva para tratar conflitos ao abrir espaços de escuta para as partes envolvidas. Identificamos as atividades realizadas na UFRJ, com o intuito de promover os direitos humanos e enfrentar as diferentes expressões de violências que emergem no contexto universitário, do passado ao presente, pensando na perspectiva do futuro com a formulação de uma política que trata do enfrentamento de violências e da promoção de direitos humanos, a fim de que possamos contribuir com a transformação da realidade e com a garantia de direitos de todos(as) aqueles(as) que se encontram nos espaços institucionais.

No período estudado, foi observada a preocupação da UFRJ com o enfrentamento de violências e a promoção de direitos humanos em diversas Unidades, o que culminou com a elaboração da proposta de política institucional de valorização dos direitos humanos e enfrentamento às diferentes expressões da violência, com a proposição de uma Resolução que será validada, em breve, pelo Conselho Universitário (CONSUNI). É momento de toda comunidade unir forças para garantir a aprovação dos referidos documentos pelo CONSUNI e para fazer valer o cumprimento das diversas ações propostas, a começar pela divulgação delas entre as várias Unidades e Centros.

Em continuidade, a prevenção secundária envolveu ações destinadas à intervenção precoce de questões relacionadas a conflitos na UFRJ, tendo como alvo indivíduos pertencentes a grupos de risco no contexto universitário. Está incluída nesse nível a ação



de extensão intitulada “Prevenção à violência sexual e ao assédio moral no ambiente universitário”. Esse evento se integrou ao Centro de Referência para Mulheres Suely Souza de Almeida (CRM-SSA), vinculado ao Núcleo de Estudos de Políticas Públicas em Direitos Humanos Suely Souza de Almeida (Nepp-DH), uniu forças ao Grupo de Pesquisa e Extensão Prevenção à Violência Sexual, da Prof<sup>a</sup> Ludmila Fontenele Cavalcanti, e às diretrizes previstas no Pacto de Cooperação pelo Enfrentamento às Violências contra a Mulher, assinado pela UFRJ.

Essa ação possibilitou: a reflexão e o debate sobre o enfrentamento à violência sexual e ao assédio moral; avanços e desafios no enfrentamento à violência sexual, marcos legais e políticas existentes; acompanhamento psicossocial e jurídico da pessoa, orientações voltadas para as desigualdades de gênero, além do fortalecimento da cidadania das mulheres em situação de violência doméstica; mapeamento de situações e ações realizadas na Unidade; responsabilidade do estudante no protagonismo de debates sobre violência sexual e assédio moral, curricularização dos temas; consequências para saúde mental e como identificar e combater, apontando orientações práticas. O evento concluiu que a UFRJ é a única universidade a participar do pacto neste momento, o que deixa evidente a vocação da Instituição para a promoção da formação de uma sociedade mais justa, democrática e igualitária.

Outra atividade desenvolvida que envolveu a mediação de conflito uniu a Ouvidoria, a Reitoria, o Centro de Ciências Matemáticas e da Natureza (CCMN), o Centro de Tecnologia (CT) e a Pró-Reitoria de Gestão e Governança, para tratar um episódio de transfobia ocorrido no CT, o qual envolveu uma mulher trans. Como recomendação, houve divulgação de nota pela Reitoria da UFRJ, no Dia Internacional contra a Homofobia, a Transfobia e a Bifobia.

A Universidade cumprimentou a comunidade LGBTQIAP+ da UFRJ para corroborar seu compromisso irrestrito e inegociável pelo respeito, acolhimento e pela dignidade das pessoas que, em decorrência da orientação sexual, sejam agredidas verbal, moral ou fisicamente em nossos *campi* e fora deles.

A prevenção terciária engloba intervenções de longo prazo para mitigar os impactos da violência e prevenir a sua reincidência no contexto universitário. Como exemplo dessas ações, podemos citar as campanhas que se encontram na página da Ouvidoria, desenvolvidas para tratar problemas sociais enraizados na nossa cultura, que podem gerar conflitos dentro do espaço universitário. Entre elas, destacamos as ações que promovem a Ouvidoria como espaço de escuta e denúncia de atitudes que violem os Direitos Humanos e/ou que se manifestem como violência no ambiente universitário.

Além da promoção da inclusão, diversidade, amorosidade, respeito, empatia e compaixão, no ambiente universitário.

Outra ação incluiu o enfrentamento da Ouvidoria voltado para o enfrentamento ao assédio moral e à violência sexual; à discriminação de uma pessoa ou grupo de pessoas por possuírem traços ou características relacionadas com a etnia, o sexo, a idade, as deficiências, a condição social, econômica ou de saúde, a língua, a religião, as opiniões, as ideias e ideais, as expressões da sexualidade e de gênero, o estado civil, entre outros.

Os conflitos, violações de Direitos Humanos e as diversas expressões de violências existentes na UFRJ, identificados pela Ouvidoria-Geral da UFRJ, condizem com o conceito de crise, que se apresenta para nós como uma ruptura significativa com a normalidade que pode ultrapassar o controle e gerar danos à pessoa e à Instituição.

Finalmente, mencionamos a planilha eletrônica de controle para registro dos atendimentos realizados pela Ouvidoria Geral da UFRJ no ano de 2022. Registramos o total de 1.810 atendimentos (virtuais, presenciais e telefônicos). Desse total, 1.759 correspondem aos e-mails recebidos (apenas o primeiro contato). O banco de dados contém a identificação individual de cada demandante. As informações coletadas apontam para os problemas existentes no âmbito da Universidade e servirão de base para futuras pesquisas e avaliações. Desse modo, a Ouvidoria poderá apresentar propostas de melhorias e recomendações para as diversas unidades.

## **Desafios e metas**

A Ouvidoria é a voz do cidadão na UFRJ, é um espaço público de cidadania. Atua no sentido de promover, pedagogicamente, uma mudança de cultura organizacional e, conseqüentemente, realiza trabalho de conscientização e sensibilização do seu corpo social, nos diversos níveis da Instituição, sobre temáticas que reforcem a primazia do interesse público, a integridade institucional e o compromisso com a responsabilidade social.

Vivenciamos um cenário que exige de todos nós novos olhares, novas aberturas e novos modos de fazer. A Ouvidoria-Geral da UFRJ tem funcionado como um "para-raios" para a própria instituição, pois ela recebe as insatisfações dos que a procuram e daqueles que decidem procurá-la antes de apresentarem a sua demanda a outros meios internos e a outros meios contenciosos externos, muito mais danosos à imagem da própria instituição.

Portanto, esse é o momento de investir em maior aproximação e integração tanto com o público interno como com a sociedade.

Embora todas as equipes possam estar alinhadas a um propósito e tenham ciência do que deve ser feito, inegavelmente, algumas questões são resolvidas com mais eficiência e efetividade quando todos compartilham o mesmo ambiente, promovem soluções conjuntas, com ampla troca de opinião, de ideias e de experiência e visão sobre os problemas que aparecem cotidianamente e merecem decisões ágeis e, muitas vezes, simplificadas e desburocratizadas.

De qualquer modo, as reuniões periódicas, por videochamada, têm contribuído significativamente com o alinhamento e a execução de tarefas. Esses espaços online estão se consolidando na rotina dos servidores e podem proporcionar um ambiente de trocas para o encaminhamento e tratamento das questões consideradas mais relevantes. Esse raciocínio vale para refletirmos sobre o desafio da sensibilização interna, ou seja, da integração e valorização de todos os setores e todas as áreas da instituição, sejam administrativas, sejam acadêmicas, para uma resposta mais célere e efetiva ao público com o qual nos relacionamos.

São diversas as nossas metas para 2023. Uma delas é retornar com a Ouvidoria Itinerante presencial, atividade interrompida devido à pandemia da Covid-19, para fortalecer laços institucionais com as unidades acadêmicas, abordando os problemas mais demandados naquelas áreas, promovendo uma maior conscientização e sensibilização sobre a produção de informação em transparência ativa e sobre o papel e as ações da Ouvidoria.

A seguir, alguns dos nossos principais desafios:

- Continuar a contribuir para diminuir a assimetria informacional entre a UFRJ e o seu público interno e a sociedade;
- Contribuir para a realização de ações conjuntas da Reitoria, das Pró-Reitorias, das Decanias com as respectivas unidades acadêmicas, com o DCE, os CAs e os Sindicatos voltadas para o acolhimento e a atenção à saúde física e mental de toda a comunidade;
- Contribuir para a UFRJ continuar a ser protagonista do conhecimento libertador, da ciência conjugada com solidariedade em prol da paz.
- Cumprir o PDI Institucional;
- Cumprir as metas estabelecidas no plano de metas do MMOUP;
- Aumentar a visibilidade da Ouvidoria e das ações pedagógicas que são empreendidas pela Ouvidoria.

O apoio institucional da UFRJ às ações da Ouvidoria sinaliza que a alta administração da Universidade está comprometida com a possibilidade de mitigar o déficit de cidadania, estimulando a participação de toda a comunidade e da sociedade com vez e voz, como um imperativo categórico que leva em consideração a ética individual e universal e a efetividade dos direitos.

A UFRJ, verdadeiro agente de transformação da sociedade, ao cuidar do desenvolvimento, da produção e da difusão do conhecimento, do futuro do país, da defesa da soberania nacional, da formação do cidadão, conta com a Ouvidoria, também, para a valorização da cidadania, para a promoção e defesa dos direitos humanos, para a valorização das pessoas com deficiência e pessoas vulneráveis, conseqüentemente, para a consolidação do processo democrático e aprimoramento da participação social.