



UFRJ

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO

Ouvidoria-Geral e Ouvidoria da Mulher da UFRJ

Atividades desenvolvidas na Ouvidoria Geral da UFRJ

1. Atendimento telefônico e Whatsapp (Fernanda e Aline);
2. Organização/ alimentação da página da Ouvidoria Geral, Instagram e YouTube (Fernanda e Mario);
3. Levantamento de datas importante para criação de campanhas educativas relacionadas à Ouvidoria, à LAI, Promoção de Direitos Humanos e enfrentamento a violações de direitos e violências que podem ocorrer no ambiente universitário (Fernanda e Mario);
4. E-mails na caixa ouvidoria@reitoria.ufrj.br (Mario, Fernanda e Aline);
 - a. Anotar data, e-mail, quem enviou e assunto na planilha de controle (drive ouvidoria);
5. Organização caixa do sic@reitoria.ufrj.br (Débora e Fernanda);
6. E-mail eventos@ouvidoria.ufrj.br (Fernanda e Mario)
 - a. Informações sobre eventos anteriores a 2022 - (eventosouvidoria@reitoria.ufrj.br) desabilitado;
7. E-mail secretaria - secouvidoria@reitoria.ufrj.br (Aline e Fernanda);
 - a. Agendamentos de reuniões (quando presenciais, agendar das 9h às 12h por causa da temperatura mais amena) - (Aline e Fernanda);
8. Folha de ponto – Imprimir e guardar na pasta “Pessoal” do arquivo (Aline e Fernanda) – Suspensa com o PGD;
9. Controle de atividades presenciais PGD - (Fernanda e Aline);
10. Recebimento, análise, encaminhamentos e respostas ao sistema Fala.Br (Dados de demandas anteriores a 2020 encontram-se na Plataforma OMD) - (Débora, Fernanda e Aline);
11. Recebimento, análise, encaminhamentos e respostas demandas LAI (Débora e Fernanda);
12. Recebimento, análise, encaminhamentos e respostas demandas Recursos de 1ª instância (Débora e Fernanda) e 2ª instâncias LAI pela Plataforma Fala.Br (Luzia, Débora e Fernanda). Recursos de 3ª instância – por e-mail diretamente com a CGU (Luzia e Débora);
13. Acolhimento Ouvidoria da Mulher (exclusivamente feminino, mas toda equipe deve estar preparada para dar orientações) – Sempre agendar reunião de acolhimento com Luzia ou Débora acompanhada de Aline ou Fernanda (sempre deverão estar presentes duas pessoas);



UFRJ

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO

Ouvidoria-Geral e Ouvidoria da Mulher da UFRJ

14. Acolhimento Ouvidoria-Geral - Toda equipe deve estar preparada para dar orientações. Sempre agendar reunião de acolhimento com Luzia ou Débora acompanhada de Aline ou Fernanda (sempre deverão estar presentes duas pessoas);
15. Acompanhar boletins e publicações no DOU e BUFRJ para atualizar lista de gestores (Aline e Mario);
16. Atividades de mediação de conflitos - agendar reunião para escuta pela ouvidora com envolvidos - capacitar a equipe para essa atividade (Luzia ou Débora acompanhada de Aline ou Fernanda) - Devem ser agendadas pelo secouvidoria@reitoria.ufrj.br e sempre deverão estar presentes duas pessoas;
17. Recomendações - (Luzia, Débora e Fernanda, com participação da equipe);
18. PDA- Plano de Dados Abertos (Responsável: Vice Reitora - Cássia) (Luzia, Débora e Fernanda);
19. MMOuP- Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (Entrada pelo Sistema E-Aud) (Luzia e Débora);
20. LAI - Transparência Ativa e Passiva - (Luzia, Débora, Fernanda, Aline e Mario – Após treinamento agosto);
21. Elaboração de relatórios anuais de Ouvidoria: Gestão, LAI, CPA, PDA, PDI e PDU – (Luzia e Débora);
 - a. Informações trimestrais para relatórios anuais (Luzia e Débora, com apoio da equipe);
 - b. Revisão documental – (Aline e Luzia);
22. Organização de eventos com temática que envolva Ouvidoria - (Luzia, Fernanda e Mario);
23. Reuniões sistemáticas com equipe de ouvidorias setoriais (hospitalares) – Trimestral (Equipe);
24. Solicitação de material (Mario e Fernanda);
25. Comissão de materiais (Mario e Aline);
26. Controle de patrimônio (Fernanda) – Assinatura termo de responsabilidade (Luzia)
 - a. Gestor patrimonial: Luzia / Substituto: Fernanda
27. Comissão de inventário – (Mario, Aline e Débora);
28. Cuidado com equipamentos e material- zelo com a sala - (Equipe);
29. Ouvidoria Itinerante (Luzia, Fernanda e Aline);



30. Participação em Grupos externos a Ouvidoria (Luzia e Débora):

- a. GR- Grupo Menor da Reitoria (Gestão)- reunião segunda 10 às 12:30;
- b. CI GOV- Segunda 9 às 12h (esporádico) - A condução da Política de Governança é da competência da reitora, assessorada por um Comitê de alto nível, o Comitê Interno de Governança (CIGov).(https://ufrj.br/aceso-a-informacao/girc/);
- c. PDI - Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI) é um documento essencial para o credenciamento e o recredenciamento das instituições de educação superior no sistema federal de ensino (Decreto nº 9.235, de 15/12/2017) e nele são definidos a missão, visão e valores, bem como a política pedagógica da instituição e as estratégias para atingir suas metas e objetivos;
- d. PDU - O PDU é o Plano de Desenvolvimento das Unidades e tem como principal finalidade o alinhamento das ações dos campi, centros, unidades acadêmicas e administrativas à estratégia da UFRJ traçada para o período de vigência do PDI UFRJ 2020-2024;
- e. Comissão Relatório de Gestão - Coordenador Olavo;
- f. Comissão de Relatório Avaliação Anual de Gestão – Reitoria;
- g. Comissão Heteroidentificação.Criação e Elaboração

Data de Atualização	30 de maio de 2025
Data de Revisão	30 de maio de 2026
Participantes	Ouvidoria- Geral e Ouvidoria da Mulher
Elaboração	Luzia da Conceição de Araujo e Fernanda Avellar

Validação do documento

Nomes	Localização/ Função	Data
Aline Cerqueira	Ouvidoria/ Assistente em Administração	16/06/2025
Débora Alves Abrantes	Ouvidoria/ Assistente em Administração	16/06/2025
Mario José Arruda de Oliveira	Ouvidoria/ Assistente em Administração	16/06/2025