

## RELATÓRIO OUVIDORIA-GERAL DA UFRJ ANO BASE 2023

### **Equipe:**

#### **Luzia da Conceição de Araujo**

Ouvidora-Geral - Contato: [luziaaraujo@ouvidoria.ufrj.br](mailto:luziaaraujo@ouvidoria.ufrj.br)

#### **Aline Carvalho Cerqueira Fonseca**

Secretária - Contato: [alinefonseca@ouvidoria.ufrj.br](mailto:alinefonseca@ouvidoria.ufrj.br)

#### **Débora Alves Abrantes**

Assessora - Contato: [debora@reitoria.ufrj.br](mailto:debora@reitoria.ufrj.br)

#### **Fernanda de Avellar e Silva**

Assistente - Contato: [fernanda.avellar@ouvidoria.ufrj.br](mailto:fernanda.avellar@ouvidoria.ufrj.br)

#### **Karla Sant'Anna de Moura Coutinho**

Assistente - Contato: [karlacoutinho@ouvidoria.ufrj.br](mailto:karlacoutinho@ouvidoria.ufrj.br)

#### **Monica Marques de Oliveira**

Assistente - Contato: [monicamarques@ouvidoria.ufrj.br](mailto:monicamarques@ouvidoria.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 antiga Reitoria, (presentemente prédio da Faculdade de Arquitetura e Urbanismo), 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, voltadas não somente ao público que a procura como também, por meio de interação, com áreas diversas, a título didático e profilático.

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 esta última pelas múltiplas atividades, pela diversidade e pluralidade de interesses envolvidos.

Destaca-se, ainda, sua atuação pedagógica na prevenção e mediação de conflitos, na promoção de Direitos Humanos e no enfrentamento a todas as formas de violência que podem surgir no contexto universitário, 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 desse aperfeiçoamento, sugerir mudanças. Estimula iniciativas descentralizadas, voluntárias e efetivas de aprimoramento da máquina pública, dos profissionais e dos serviços prestados, a serem implementadas a baixo custo. É, também, um instrumento de inclusão social, um instituto que se traduz em verdadeira inovação social.

### **1- 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 recebidos, tanto interna como externamente.

Seu papel institucional é zelar pelo direito à manifestação e pelo direito de acesso à informação, como 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:**

1. Página da Ouvidoria na internet: [www.ouvidoria.ufrj.br](http://www.ouvidoria.ufrj.br);
2. Plataforma Fala.BR/CGU: <https://falabr.cgu.gov.br/>
3. Emails: [ouvidoria@reitoria.ufrj.br](mailto:ouvidoria@reitoria.ufrj.br); [secouvidoria@reitoria.ufrj.br](mailto:secouvidoria@reitoria.ufrj.br)  
[sic@reitoria.ufrj.br](mailto:sic@reitoria.ufrj.br);
4. Telefones: (21) 3938-0653 e WhatsApp (21) 997824462;
5. Atendimento presencial ou carta: Av. Pedro Calmon, nº 550, 2º andar, Cidade Universitária, Ilha do Fundão, Rio de Janeiro – RJ , CEP 21.941-901.

## **Carta de Serviços da UFRJ**

A Carta de Serviços da UFRJ é atualizada pelos conteudistas cadastrados no sistema. Escolhidos pelos gestores das unidades desta instituição, esses conteudistas são responsáveis pela inclusão de serviços e atualização, nos termos da lei 13.460/2017 e do Decreto 9492/2018. Convém esclarecer que a Ouvidoria-Geral participou do processo de criação do sistema da Carta de Serviços da UFRJ.

Tal sistema foi criado pela Superintendência de Tecnologia e Informação (SUPERTIC) desta universidade, que contou com a colaboração efetiva desta Ouvidoria, notadamente acerca da forma como poderiam ser divulgados os serviços, visando à facilidade de acesso e à satisfação do usuário.

Atualmente, a Ouvidoria está direcionando o processo de inclusão de mais conteudistas e, juntamente com a SUPERTIC, está conduzindo a formação de novos e antigos conteudistas, a fim de garantir a divulgação e atualização das atividades realizadas em toda UFRJ, que deve ocorrer anualmente ou sempre que se fizer necessário.

Fato é que estamos no meio do processo. Os conteudistas estão em processo de capacitação e inclusão das demandas no sistema, por isso, muitos serviços não foram, ainda, atualizados. Mas a meta é capacitar todos os conteudistas até o fim de 2022, e acompanhar a atualização da referida carta, divulgada no link <https://cartadeservicos.ufrj.br/>

### **Atividades realizadas:**

- 1- Mapeamento das Unidades e suas respectivas Cartas de Serviço;
- 2- Análise do conteúdo apresentado nas cartas de Serviços;
- 3- Solicitação de confirmação dos conteudistas já existentes e/o de apresentação de novos conteudistas às Unidades;
- 4- Parceria com a Superintendência de Tecnologia e Informação da UFRJ, para garantir a capacitação dos conteudistas;
- 5- Criação de Grupo no Whatzapp, para acompanhar as atividades a serem realizadas pelos conteudistas”.
- 6- Revisão constante da atualização da carta de serviços.

### **2- Demandas da Ouvidoria-Geral da UFRJ – Plataforma Fala.BR/CGU, de Janeiro a Dezembro de 2023**

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.

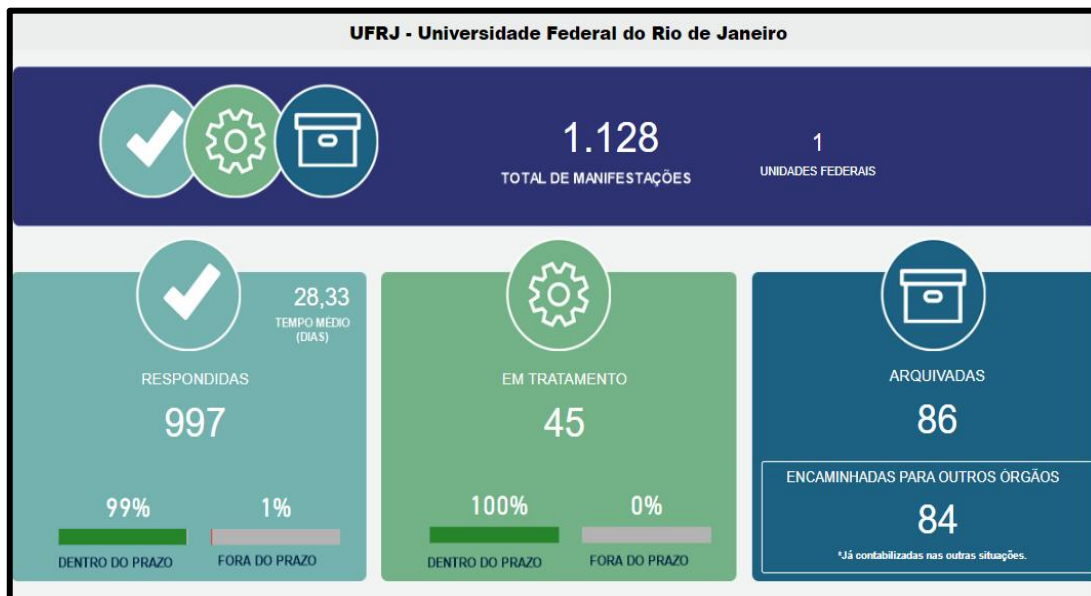
### **Painel Resolveu? – Plataforma Integrada de Ouvidoria – Sistema Fala.BR/CGU**

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 de Ouvidoria recebidas pelo Fala.BR/CGU - período de 01/01/2023 a 31/12/2023**

Fonte: Painel Resolveu?



**TIPOS DE MANIFESTAÇÃO**

	<b>RECLAMAÇÃO</b>	<b>298 (28,6%)</b>
	<b>SOLICITAÇÃO</b>	<b>179 (17,2%)</b>
	<b>DENÚNCIA</b>	<b>199 (19,1%)</b>
	<b>SUGESTÃO</b>	<b>8 (0,8%)</b>
	<b>ELOGIO</b>	<b>10 (1,0%)</b>
	<b>SIMPLIFIQUE</b>	<b>0 (0,0%)</b>
	<b>COMUNICAÇÃO</b>	<b>348 (33,4%)</b>



## RANKING

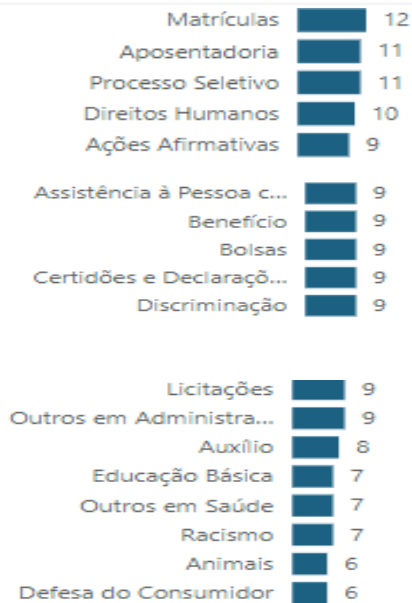
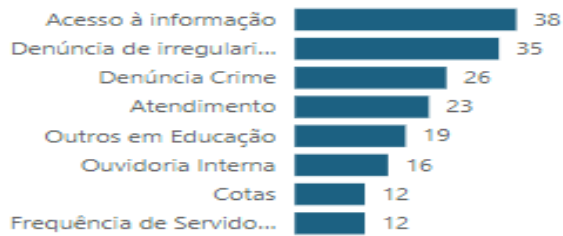
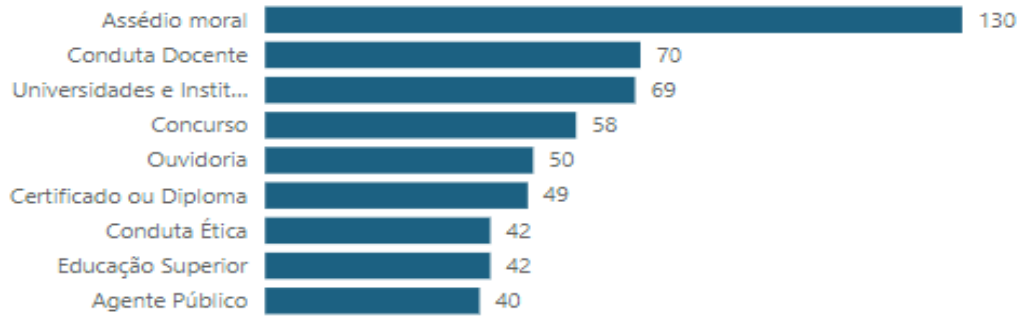


**ASSUNTOS**



**QUANTIDADE**

Lista dos assuntos com maior número de manifestações Respondidas e Em Tratamento



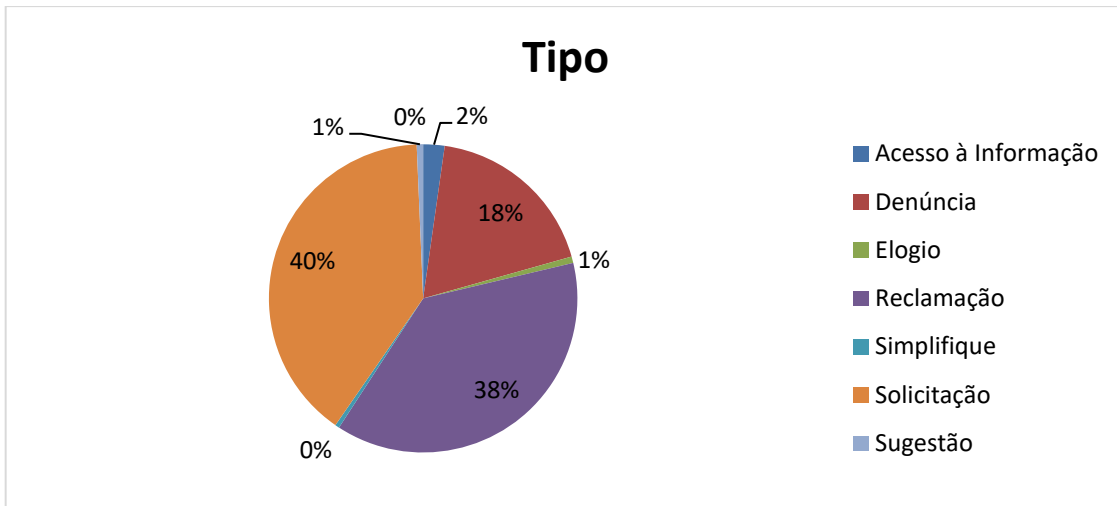
### Evolução das Manifestações Anuais da Ouvidoria Geral da UFRJ (Fala.BR/CGU)

	2020	2021	2022	2023

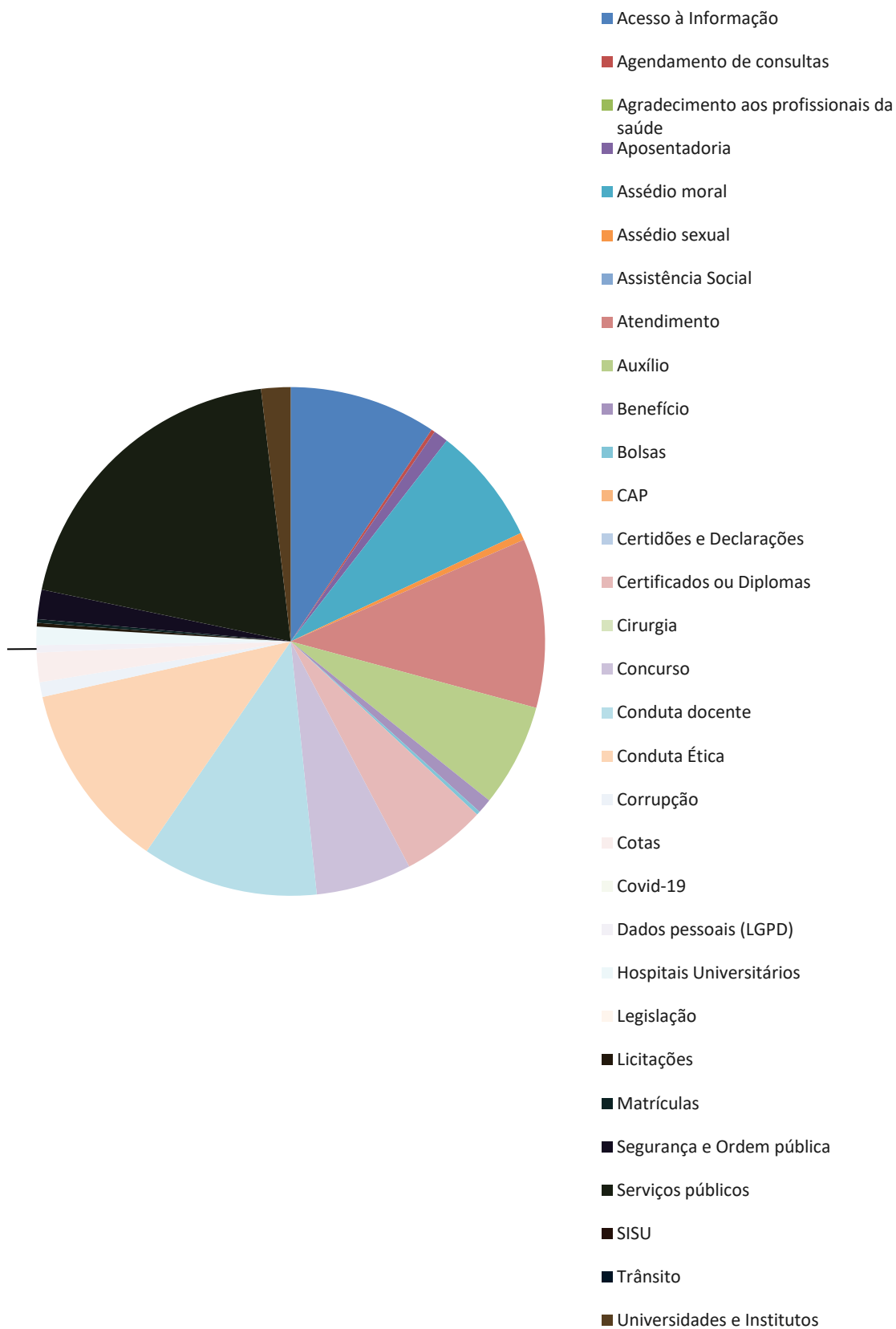
<b>Total de Manifestações</b>	556	737	913	1128
-------------------------------	-----	-----	-----	------

**Demandas de Ouvidoria recebidas pelo e-mail - período de 01/01/2023 a 31/12/2023**

Fonte: [ouvidoria@reitoria.ufrj.br](mailto:ouvidoria@reitoria.ufrj.br) / [secouvidoria@reitoria.ufrj.br](mailto:secouvidoria@reitoria.ufrj.br)



## Principais Assuntos - Demandas recebidas por e-mail



### Evolução das Manifestações Anuais da Ouvidoria Geral da UFRJ (E-mail)

	2022	2023
<b>Total de Manifestações</b>	1809 demandas	2088 demandas

### 3- Lei de Acesso à Informação

A Lei nº 12.527/ 2011 – LAI -, e o Decreto nº 7.724/2012, que a regulamenta, estabelecem 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) criou o Sistema de Informação ao Cidadão, disponível na Plataforma Fala.BR/CGU.

A Plataforma Fala.BR, criação da Controladoria-Geral da União, atende às demandas de direito de acesso à informação estabelecidas pela Lei 12.527/2011 (Lei de Acesso a Informação: LAI), gerenciadas pelo Sistema de Informação ao Cidadão (SIC).

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.

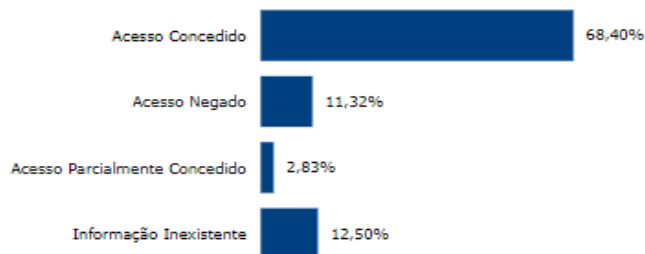
### Painel Lei de Acesso à Informação

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 passiva e ativa, entre outros aspectos, e é possível comparar médias de dados de instituições, como as da UFRJ com a média do Governo Federal. Ver: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/lai>

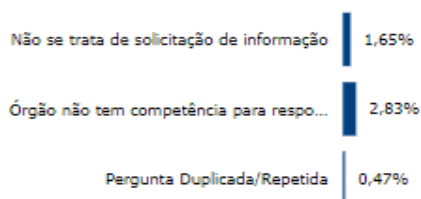
### Transparência Passiva



### TIPO DE RESPOSTA AOS PEDIDOS



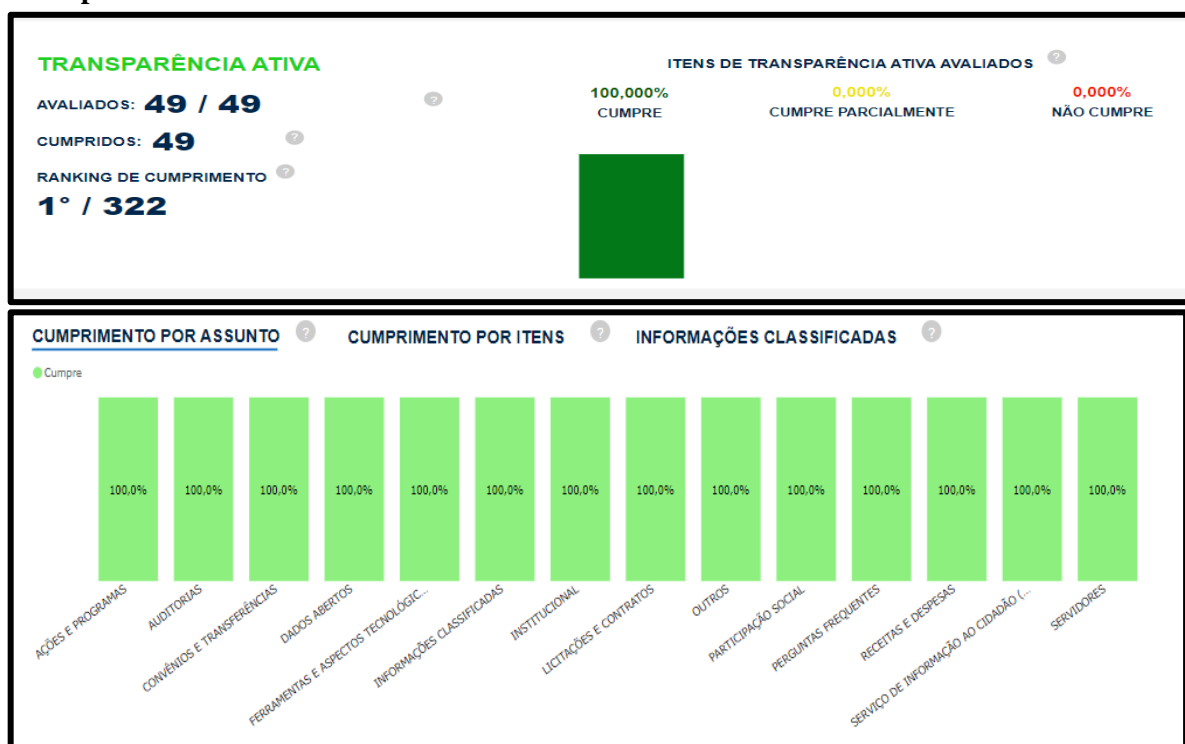




### Relatório de evolução das Demandas Anuais – Transparência Passiva

	2020	2021	2022	2023
Pedidos de Informação				
Transparência Passiva	420	392	249	424

### Transparência Ativa



## 4- Responsabilidade Social

### Atendimento da comunidade Universitária

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.

Considerando a evolução do papel das Ouvidorias públicas após a instituição da Lei Nacional nº 13.460/2017, que criou a política de proteção e defesa dos usuários dos serviços públicos, a Ouvidoria-Geral da UFRJ reforçou a sua atuação ativa na promoção de melhoria dos serviços que são prestados à

comunidade interna e externa à UFRJ. Executa a função de recomendar melhorias e atuar de forma conjunta no redesenho dos serviços, a partir das demandas recebidas pelos usuários.

Destaca-se ainda sua atuação na promoção do respeito pelos Direitos Humanos e garantias fundamentais, reforçada com a Resolução Nº 75/186 da ONU, elaborada na Assembleia de 16 de dezembro de 2020.

### **Ouvidoria da Mulher na UFRJ**

Instituída por meio da Portaria UFRJ nº 438/2023 e funcionando no âmbito da Ouvidoria-Geral da UFRJ, se dispõe a funcionar como espaço institucional de acolhimento de mulheres em situação de violência. A Ouvidoria da Mulher integra a estrutura da Ouvidoria-Geral da UFRJ. É constituída, exclusivamente, por servidoras da instituição, pertencentes ao quadro da Ouvidoria Geral. A função de Ouvidora da Mulher é exercida pela própria Ouvidora-Geral da UFRJ.

A Ouvidoria da Mulher é um espaço institucional de acolhimento de mulheres em situação de violência. Foi instituída pela Reitora Denise Pires de Carvalho, no âmbito da Ouvidoria-Geral da UFRJ, conforme Portaria UFRJ Nº 438, de 16 de janeiro de 2023, publicada no Boletim Nº 3, de 19 de janeiro de 2023.

A Ouvidoria da Mulher integra a estrutura da Ouvidoria Geral da UFRJ. É constituída, exclusivamente, por servidoras da Instituição, pertencentes ao quadro da Ouvidoria Geral. A função de Ouvidora da Mulher é exercida pela própria Ouvidora Geral da UFRJ.

Funciona como espaço de acolhimento, escuta e orientação de mulheres em situação de violência na UFRJ. As demandas são registradas em sistema informatizado e encaminhadas à (s) Unidade (s) competente (s) para a devida apuração, com a autorização da denunciante, mantendo-a informada sobre as providências adotadas.

Após o recebimento da manifestação, a Ouvidoria da Mulher conta com o apoio do Centro de Referência da Mulher da UFRJ (CRM-UFRJ) na forma de atendimento psicossocial às mulheres em situação de violência de gênero que expressem interesse pelo atendimento no Centro de Referência, conforme já oferecido para o público em geral.

### **Ouvidorias no Complexo Hospitalar**

As unidades hospitalares possuem ouvidorias próprias, que mantêm intenso e profícuo diálogo com a Ouvidoria-Geral da UFRJ. Convém ressaltar que o papel da Ouvidoria-Geral está bem definido em seu regimento, notadamente no Art. 4ª, que é orientar a atuação das demais unidades de Ouvidoria existentes na UFRJ. (Resolução CONSUNI Nº6/2009)

### **Mediação de Conflitos**

Em 2023, 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 mediação virtual foi a solução encontrada para dar conta do novo contexto social. Utilizamos ferramentas que possam 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.

### **Atividades pedagógicas em 2023**

Relatório - Ações pedagógicas da Ouvidoria-Geral, de 01 a 09/ 2023				
Atividade	Data	Local	Horas	Tema tratado
I Fórum de Ouvidorias da Mulher da UFRJ	08/03	Canal Extensão UFRJ (Transmissão YouTube)	3h10min	A Ouvidoria da mulher na UFRJ

II Encontro de Ouvidoras e Ouvidores na UFRJ	29/03	Canal Extensão UFRJ (Transmissão YouTube)	3h20min	O trabalho das ouvidorias nas Instituições Federais de Ensino Superior
Palestra (presencial)	04/2023	Museu Nacional - UFRJ	2 horas	Ouvidoria-Geral e Ouvidoria da Mulher da UFRJ- Violência de gênero e assédio moral: acolhimento e denúncia.
Apresentação no Consejo Latinoamericano de Investigación para la Paz - CLAIP/2023 - presencial	04/2023	<i>Universidad Alberto Hurtado</i> - Santiago (Chile)	1h30min	A ouvidoria como instrumento de resolução de conflitos nas relações universitárias
Ciclo de Debates IFCS	12/04	IFCS		Ouvidoria-Geral e Ouvidoria da Mulher da UFRJ- A Ouvidoria no enfrentamento às violações de Direitos Humanos e as violências no espaço universitário
Participação no Evento Conhecendo a UFRJ	05/2023	CCS- Cidade Universitária - UFRJ	10min.	A UFRJ formando jovens transformadores: A contribuição da Ouvidoria Geral da UFRJ
Palestra presencial	23/05	NUPEM Macaé- Manhã	2 horas	O papel da Ouvidoria Geral e da Ouvidoria da Mulher na UFRJ- Campos Macaé.
Palestra presencial - Centro Multidisciplinar Macaé	23/05	Macaé - Tarde Campus da UFRJ (NUPEM e Centro multidisciplinar)	2 horas	O papel da Ouvidoria Geral e da Ouvidoria da Mulher na UFRJ- Campos Macaé.
Palestra Presencial PEN COPPE	02/06	COPPE	1 hora	A Ouvidoria Geral e a Ouvidoria da Mulher da UFRJ na promoção da cultura da paz
Palestra presencial	05/06	Hospital Universitário Clementino Fraga Filho	2 horas	Como o agente público pode agir frente a uma situação de assédio e violência?
Recepção de servidores da UFRJ	06/06	Parque Tecnológico		Ouvidoria-Geral e Ouvidoria da Mulher da UFRJ- Recebendo novos servidores Violência de gênero e assédio moral: acolhimento e denúncia.
Evento 22º Seminário Nacional de Pesquisa em Enfermagem - SENPE	06/2023	Curitiba		A abordagem das desigualdades sociais no ensino, no processo de cuidar e na pesquisa em enfermagem - os desafios da equidade
Palestra (presencial)	08/2023	PPG/Biofísica - UFRJ	1 hora	Ouvidoria-Geral e Ouvidoria da Mulher da UFRJ na Biofísica- CCS A Ouvidoria no enfrentamento às violações de Direitos Humanos e as violências no espaço universitário
Palestra presencial	14/08	Campus Duque de Caxias	3 horas	O papel da Ouvidoria para melhoria da comunicação e das relações na UFRJ.
16º Seminário Nacional Ouvidores & Ouvidorias,	23 a 25/ 08/	Gramado, na cidade de Gramado - RS.	30 min	Desafios das Ouvidorias: Demandas sociais, Regulamentação e Modelos de Gestão
Presencial FORUM/ CBAE	20 a 22/09/	III Seminário da <i>Red Iberoamericana de Defensorías Universitarias</i> (RIIDU)	2 horas	-Como identificar, prevenir, tratar, enfrentar e combater as violências nas Universidades.

--	--	--	--	--

### Projetos de Extensão da Ouvidoria cadastrados na Pró-Reitoria de Extensão

Data	Responsável (is)	Título	Temas
08/03	Ouvidoria	I Fórum de Ouvidorias da Mulher.	A importância de Ouvidorias da Mulher nas Instituições Federais de Educação
29/03	Ouvidoria	II Encontro de Ouvidores na UFRJ- O trabalho no ouvidor nas IFES e no ambiente hospitalar	Acolhimento e Garantia de Proteção ao Denunciante em Ouvidorias. Desafios de Implantação e Implementação de Ouvidorias no Serviço Público e em Ifes Ouvidoria Hospitalar: Especificidades e Desafios.
12/04	Ouvidoria e IFCS	Valorização dos Direitos Humanos e enfrentamento às diferentes expressões da violência no âmbito da UFRJ.	<i>Racismo, preconceitos</i> , xenofobia e intolerância. Acessibilidade e Inclusão. Assédio Moral e violência de gênero.
20-22/09	Ouvidoria FORUM/ CBAE/ RIdDU	III Seminário da <i>Red Iberoamericana de Defensorías Universitarias</i> (RIdDU)	- <i>El gobierno democrático del Planeta Y la defensa de los Derechos Humanos. Las responsabilidades de la RIdDU en esta encrucijada histórica.</i> - As Ouvidorias Universitárias como promotoras dos direitos humanos e de uma cultura de paz. - A inteligência artificial, desafios tecnológicos e a humanização dos serviços a partir das Ouvidorias. -Como identificar, prevenir, tratar, enfrentar e combater as violências nas Universidades. -Ouvidorias Universitárias no combate às desigualdades e na promoção dos objetivos do desenvolvimento sustentável, de acordo com a agenda 2030: desafios e estado da arte. -O papel das Ouvidorias universitárias na construção de políticas públicas inclusivas que promovam o acesso à universidade e o enfrentamento à evasão. - As salvaguardas para os ouvidores universitários: Um imperativo institucional. - Apresentação Projeto Erasmus.

			- Os movimentos sindicais nas IFES: a defesa da autonomia na consolidação da democracia e na garantia dos Direitos Humanos.
--	--	--	---

## **5- Recomendações da Ouvidoria-Geral da UFRJ**

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.

Seguem algumas recomendações a comunidade interna realizadas ao longo de 2022 e 2023:

**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; **(Reforçar)**

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

**Recomendação à Reitoria** da UFRJ para garantir a revisão do Plano de Dados Abertos da Instituição, quando se fizer necessário. **(Reforçar)**

**Recomendação à Reitoria** da UFRJ para empreender esforços junto à Ouvidoria para que se estabeleça um fluxo único para recepção de denúncias na UFRJ.

**Recomendação a Unidade Correccional, PR1, PR2** para que se crie instrumentos para orientar gestores na abertura de Processos investigativos e PAD.

**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. **(Reforçar)**

**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 **(Reforçar)**

**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 **(Reforçar)**

**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 **(Reforçar)**)

**Recomendação a SGCOM 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 E-visu 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 *Instagram* da Ouvidoria- @ouvidoriaUFRJ.**
- d) **Assessorar a Ouvidoria na divulgação de todas as campanhas empreendidas para promoção da garantia dos Direitos Humanos, a prevenção e enfrentamento a violações de direitos e violências que ocorram no âmbito da UFRJ.**
- 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.**

**6- 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.

A seguir apresentamos, em um quadro, nossas metas futuras e atividades a serem realizadas para o alcance delas.

<b>Metas</b>	<b>Ação</b>	<b>Responsável pela Execução</b>	<b>Prazo para Implementação</b>	<b>Estado Atual</b>	<b>Benefício</b>
<b>I. Formalizar os fluxos de tratamento de manifestações de ouvidoria incluindo previsão atualizada acerca da proteção do denunciante, mecanismos de representação contra represálias decorrentes da denúncia, observando o disposto na Lei nº 13.608/2018, na Portaria CGU nº 581/2021 e demais normativos vigentes;</b>  <b>OBS: Sobre o recebimento de denúncias- garantir um fluxo único para recebimento (cadastro de denúncias na Ouvidoria), gerenciamento e monitoramento de denúncias recebidas até sua conclusão.</b>	1.1	Elaborar o fluxo de tratamento de demandas, conforme os tipos de manifestação registrada no Fala.BR, tais como, solicitação, reclamação, denúncia, elogio, simplifique e sugestão;	1.1 Equipe da Ouvidoria-Geral da UFRJ.	1.1 -60 dias	Em andamento.  O fluxo de tratamento proporcionará a padronização dos procedimentos adotados pela Ouvidoria-Geral da UFRJ, de acordo com a legislação em vigor, além de conceder ao cidadão transparência quanto ao modo como sua demanda será tratada pela Ouvidoria. A atualização do regimento interno faz-se necessária para estar de acordo com a legislação em vigor, especificamente com a lei 13.608/2018.
	1.2	Incluir nos fluxos de tratamento de manifestações de ouvidoria os mecanismos de proteção do denunciante, mecanismos de representação contra represálias decorrentes da denúncia, observando o disposto na Lei nº 13.608/2018, na Portaria CGU nº 581/2021 e demais normativos vigentes;	1.2 Equipe da Ouvidoria-Geral da UFRJ.	1.2- 60 dias	
			1.3 Secretária.	1.3- 60 dias	
			1.4 Equipe da Ouvidoria-Geral da UFRJ.	1.4- 60 dias	
				1.5- 60 dias	
<b>II. Adotar providências para a conclusão e</b>	1.3	Encaminhar para ciência do Reitor.		1.6. Iniciar em 60 dias - atividade	

<b>aprovação do Regimento Interno próprio para a atividade de ouvidoria, incluindo previsão atualizada acerca da proteção ao denunciante, mecanismos de representação contra represálias decorrentes da denúncia, observado o disposto na Lei nº 13.608/2018, na Portaria CGU nº 581/2021 e demais normativos vigentes.</b>	1.4	Divulgar na página da Ouvidoria.	1.5 Secretaria.	contínua.	Em andamento.
	1.5	Encaminhar por documento SEI aos gestores da UFRJ.	1.6 Ouvidora-Geral (em caso de impossibilidade, representante da equipe).	2.1- 90 dias	
	1.6	Divulgar os fluxos de tratamento de manifestações de ouvidoria em atividades de Ouvidoria Itinerante, reuniões e eventos.	2.1- Equipe da Ouvidoria-Geral da UFRJ.		
	2.1-	Realizar revisão do Regimento Interno da Ouvidoria, incluindo previsão atualizada acerca da proteção ao denunciante, mecanismos de representação contra represálias decorrentes da denúncia, observado o disposto na Lei nº 13.608/2018, na Portaria CGU nº 581/2021 e demais normativos vigentes. da Ouvidoria, com aprovação do Conselho Universitário.	2.2- Secretaria.	2.2- 90 dias	
	2.2-	Encaminhar para ciência do Reitor.	2.3- Secretaria.	2.3- 120- 180 dias	
	2.3-	Encaminhar para apreciação e aprovação do CONSUNI.	2.4- Equipe da Ouvidoria-Geral da UFRJ.	2.4- 210 dias	
	2.4-	Divulgar na página da Ouvidoria.	2.5-Secretaria.	2.5- 210 dias	
	2.5-	Encaminhar por documento SEI aos gestores da UFRJ.	2.6-Ouvidora-Geral (em caso de impossibilidade, representante da equipe).	II.6 - 210 dias (iniciar em janeiro de 2024- atividade contínua).	
	2.6-	Divulgar o Regimento interno			



	da Ouvidoria em atividades de Ouvidoria Itinerante, reuniões e eventos.				
<b>III. Cadastrar no Fala.BR todas as áreas responsáveis e de apuração, à medida em que a UA recebe as manifestações, de modo que o envio de tais manifestações possam ser realizado exclusivamente por intermédio do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR.</b>	<p>3.1- Realizar campanha para sensibilização de gestores para necessidade de capacitação sobre o do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR.</p> <p>3.2- Realizar planejamento do curso de capacitação sobre o do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR.</p> <p>3.3- Divulgar a realização de Curso de capacitação sobre o do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR.</p> <p>3.4- Realizar o Curso de capacitação sobre o do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR.</p> <p>3.5- Identificar Unidade(s), para iniciar como piloto a atividade de recebimento e respostas de manifestações, exclusivamente por intermédio do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR.</p> <p>3.6- Estender a utilização do Módulo Triagem para 100% das Unidades da UFRJ.</p>	<p>3.1- Equipe da Ouvidoria-Geral da UFRJ.</p> <p>3.2- Equipe da Ouvidoria-Geral da UFRJ.</p> <p>3.3- Equipe da Ouvidoria-Geral da UFRJ.</p> <p>3.4- Equipe da Ouvidoria-Geral da UFRJ e convidados.</p> <p>3.5- Equipe da Ouvidoria-Geral da UFRJ e Gestores.</p> <p>3.6- Equipe da Ouvidoria-Geral da UFRJ e Gestores.</p>	<p>3.1- 30- 60 dias</p> <p>3.2- 60- 90 dias</p> <p>3.3- 90 dias</p> <p>3.4- 1ª turma- 120 dias 2ª turma- 150 dias</p> <p>3.5- 1ª turma- 120 dias 2ª turma- 150 dias</p> <p>3.6- 180 dias</p>	Prevista.	A segurança no tratamento das demandas mediante o uso de um sistema único, Plataforma Fala.BR/CGU. Efetividade no tratamento e monitoramento dessas demandas, conforme preceitua a legislação vigente.
<b>IV. Atualizar a Carta de Serviços ao Usuário</b>	4.1- Dar continuidade ao processo de atualização da Carta de Serviços da UFRJ, pelos conteudistas cadastrados no sistema, escolhidos pelos gestores das unidades desta instituição, responsáveis pela inclusão de serviços e atualização, nos termos	4.1- Equipe da Ouvidoria-Geral da UFRJ.	Atividade de realização contínua. <sup>1</sup>  A ação já foi implementada.	Atendida/garantir manutenção da revisão das informações .	Cumprimento da transparência ativa na UFRJ, proporcionando ao cidadão acesso à informação sobre os serviços disponibilizados pela

	<p>da lei 13.460/2017 e do Decreto 9492/2018.</p> <p>4.2- Manter contato com a SUPERTIC e áreas afins para garantir a atualização dos serviços no portal Gov.Br, considerando as atualizações já efetivadas no link <a href="https://cartadeservicos.ufrj.br/">https://cartadeservicos.ufrj.br/</a></p>	4.2- Equipe da Ouvidoria-Geral da UFRJ.			Instituição.
<b>V. Elaborar normativo com a definição do papel e competências da Ouvidoria Geral em relação as demais ouvidorias existentes dentro da UFRJ</b>	<p>5.1- Atualizar o regimento interno, incluindo a definição do papel e competências da Ouvidoria Geral em relação as demais ouvidorias existentes dentro da UFRJ.</p> <p>5.2- Encaminhar para ciência do Reitor.</p> <p>5.3- Encaminhar para apreciação e aprovação do CONSUNI.</p> <p>5.4- Divulgar na página da Ouvidoria.</p> <p>5.5- Encaminhar por documento SEI aos gestores da UFRJ.</p> <p>5.6- Divulgar o Regimento interno da Ouvidoria em atividades de Ouvidoria Itinerante, reuniões e eventos.</p>	<p>5.1- Equipe da Ouvidoria-Geral da UFRJ</p> <p>5.2- Secretaria</p> <p>5.3- Secretaria</p> <p>5.4- Equipe da Ouvidoria-Geral da UFRJ</p> <p>5.5-Secretaria</p> <p>5.6-Ouvidora-Geral (em caso de impossibilidade, representante da equipe)</p>	<p>5.1- 90 dias</p> <p>5.2- 90 dias</p> <p>5.3- 120- 180 dias</p> <p>5.4- 210 dias</p> <p>5.5- 210 dias</p> <p>5.6- 210 dias (iniciar em janeiro de 2024-</p>	Em andamento.	<p>Definir a competência da Ouvidoria-Geral da UFRJ em relação às demais ouvidorias existentes na Universidade, bem como estabelecer a hierarquia ou autonomia dessas ouvidorias que, hoje, estão localizadas no complexo hospitalar da Instituição.</p>

A seguir, apresentamos alguns de nossos principais desafios:

- 1- A realização de Ouvidoria Itinerante sistemática, na modalidade presencial, 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.

- 2- Continuar a contribuir para diminuir a assimetria informacional entre a UFRJ e o seu público interno e a sociedade;
- 3- Contribuir para a realização de ações conjuntas da Reitoria, das Pró-Reitoria, 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;
- 4- Contribuir para a UFRJ continuar a ser protagonista do conhecimento libertador, da ciência conjugada com solidariedade em prol da paz.
- 5- Cumprir o PDI Institucional;
- 6- Cumprir as metas estabelecidas no plano de metas do MMOUP;
- 7- Aumentar a visibilidade da Ouvidoria e das ações pedagógicas que são empreendidas pela Ouvidoria.

#### **7- Considerações Finais**

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 neste processo.