



UFRJ

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO

Ouvidoria-Geral e Ouvidoria da Mulher da UFRJ

Protocolo interno da Ouvidoria-Geral e Ouvidoria da Mulher para tratamento de questões que envolvam violações de direitos ou violências na UFRJ

1- Introdução

Este protocolo tem como objetivo orientar as ações realizadas pela Ouvidoria-Geral e Ouvidoria da Mulher no tratamento de questões que podem envolver violações de direitos e violências no ambiente universitário.

Na UFRJ, temos tipificadas as seguintes violações de direitos e violências que podem emergir nas relações sociais: assédio moral, violência de gênero, principalmente contra a mulher (sexual, física, psicológica, patrimonial, entre outras), preconceito, racismo, discriminação (gordofobia, capacitismo, xenofobia, etarismo, intolerância: étnico-racial, religiosa, contra a população LGBTQIA+), trote violento, bullying, cyberbullying, violência autoprovocada ou auto-infligida ou qualquer outra relação abusiva ou violência institucional que possa emergir das dinâmicas sociais, no ambiente universitário.

Este protocolo tem como base o Decreto nº 12.122, de 30/07/2024, e está organizado a partir de ações para prevenção, acolhimento e orientação ao denunciante e de ações pós-recebimento da denúncia/comunicação de irregularidade.

2- Ações para prevenção:

2.1 A Ouvidoria-Geral e Ouvidoria da Mulher da UFRJ, como rotina:

- a. Realiza atividades pedagógicas e/ou publica material informativo que se destinam à prevenção, formação e/ou sensibilização da comunidade universitária. As atividades pedagógicas permaneceram publicadas na página da Ouvidoria <https://ouvidoria.ufrj.br/>, no Instagram [@ouvidoriaufrj](https://www.instagram.com/ouvidoriaufrj) e no Canal do YouTube [@OuvidoriaGeralUFRJ](https://www.youtube.com/@OuvidoriaGeralUFRJ);
- b. Oferece aos Centros e Unidades a possibilidade de estar em seus espaços por meio do Projeto Ouvidoria Itinerante, de forma presencial ou virtual, com ações pedagógicas que previnam o assédio moral, a violência sexual, a discriminação, entre outras violações de direitos e violências tipificadas na UFRJ. Para solicitação é necessário o preenchimento do Formulário <https://forms.gle/bQM6qdht5Kf8Pc2U8>;
- c. A partir da análise de demandas que ocorrem nos Centros e Unidades, a Ouvidoria também poderá sinalizar diretamente ao Gestor essa necessidade, acordando melhor dia e horário para tratar de temas específicos.
- d. A abordagem pedagógica da temática incluirá o(s) tema(s): Formas de prevenção e enfrentamento, o acolhimento à pessoa, como denunciar, tratamento da denúncia, proteção ao denunciante e as sanções administrativas e legais previstas.
- e. A partir da análise de demandas recorrentes, a Ouvidoria poderá emitir aos gestores e unidades recomendações como meio propositivo para o aprimoramento dos serviços da UFRJ.



UFRJ

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO

Ouvidoria-Geral e Ouvidoria da Mulher da UFRJ

3- Ações de acolhimento e orientação ao denunciante:

3.1 A Ouvidoria-Geral e Ouvidoria da Mulher disponibiliza espaço para o acolhimento e orientações gerais sobre seus procedimentos frente às denúncias e comunicações de irregularidades por livre demanda em sua sala. Em caso de manifestações recebidas via *e-mail*, *WhatsApp* ou rede social, a pessoa manifestante será informada a, caso deseje, solicitar reunião de acolhimento, escuta e orientação pelo e-mail secouvidoria@reitoria.ufrj.br ou registrar sua demanda pela Plataforma Fala.Br.

3.2 A partir de agendamento pelo *e-mail* secouvidoria@reitoria.ufrj.br, o acolhimento à pessoa ocorrerá na modalidade presencial ou virtual, para escuta do seu relato e levantamento de informações necessárias para melhor entendimento do fato e orientação para registro da situação.

a. Se o manifestante preferir, as orientações realizadas em reunião também poderão ser encaminhadas de forma virtual (via correio eletrônico).

3.3 Orientações a serem consideradas:

a. As denúncias recebidas por telefone, *e-mail* ou presencialmente devem ser registradas na Plataforma Fala.BR, preferencialmente, pelo demandante.

b. O servidor (a) da ouvidoria deve estimular a pessoa a fazer o seu cadastro no sistema e registrar a sua manifestação.

c. É importante relatar com o máximo de detalhes a situação que envolve violação de direitos e/ou violências e apresentar provas sempre que for possível: Ex. mensagens, vídeos, gravações, bilhetes, entre outras, pois as provas contribuirão para a apuração da conduta irregular, trazendo materialidade e autoria à denúncia.

d. Caso a situação corra na presença de outras pessoas, também é importante registrar datas e testemunhas, para que estas, porventura, sejam ouvidas no âmbito da apuração.

e. Com vistas à proteção ao denunciante e prevenção à retaliação, a Ouvidoria assegurará a proteção de sua identidade, resguardando elementos que permitam a identificação da pessoa autora da manifestação, garantindo o exercício do direito de relatar a denúncia.

f. Caso a pessoa denunciante prefira, poderá se manifestar de forma anônima (Registrado como Comunicação de Irregularidade na Plataforma Fala.Br). Essa modalidade, no entanto, não possibilita o seu acompanhamento pelo denunciante nem a solicitação de complementação de informações, o que pode acarretar a demora do processo de apuração e/ou seu arquivamento, por dificuldade em localizar evidências que a pessoa demandante poderia indicar.



UFRJ

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO

Ouvidoria-Geral e Ouvidoria da Mulher da UFRJ

g. A Ouvidoria deverá responder à manifestação de forma conclusiva em até 30 dias corridos, contados a partir do seu recebimento. Este prazo pode ser prorrogado por igual período, desde que haja uma justificativa expressa.

3.4 Durante o acolhimento à pessoa, se for identificado que ela se encontra em sofrimento, a Ouvidoria orientará:

- a. Aos estudantes: que busquem a Divisão de Saúde do Estudante, DISAE, junto à Pró Reitoria de Políticas Estudantis – PR7/ UFRJ ou a rede de apoio psicossocial do SUS (CAPS);
- b. Aos servidores: que busquem a Seção de Atenção Psicossocial dos Trabalhadores – SAPS pertencente à Coordenação de Política de Saúde do Trabalhador, CPST, junto à Pró-Reitoria de Pessoal – PR4/UFRJ ou a rede de apoio psicossocial do SUS (CAPS);
- c. Aos Trabalhadores terceirizados e público externo: que busquem apoio na rede de apoio psicossocial do SUS (CAPS);

3.5 Caso haja indícios de crime, a pessoa será orientada a registrar a ocorrência presencialmente junto à Delegacia Civil, (consultar localização no link: <https://www.policiacivil.rj.gov.br/localizeUmaDelegacia>) ou na delegacia online através do link: <https://delegaciaonline.pcivil.rj.gov.br>.

3.6 Para denúncia de crime cuja natureza seja sexual, a pessoa vitimada deverá buscar imediatamente serviço médico para realização de profilaxia para Infecções Sexualmente Transmissíveis (ISTs): A Ouvidoria irá acionar a Prefeitura Universitária para providenciar transporte à unidade mais próxima.

3.7 Caso envolva violência doméstica e familiar e/ou solicitação de Medida Protetiva de Urgência ligue 197 (segunda a sexta das 9h às 17h.) ou utilize o site Maria da Penha Virtual <https://www3.tjrj.jus.br/mariapenhavirtual/>.

4- **Ações pós-recebimento da Denúncia/Comunicação de Irregularidade**

4.1 Cabe à ouvidoria realizar a análise preliminar para admissão da denúncia, que significa avaliar se existem elementos mínimos de autoria, materialidade e relevância, sem realizar avaliação do juízo de valor acerca dos fatos narrados. Caso falem os elementos necessários à admissibilidade, informações complementares serão solicitadas ao denunciante. Nos casos de Comunicação de Irregularidade, há a impossibilidade de complementação, o que levará ao encerramento da demanda, em conformidade à IN nº5 da CGU.

4.2 Após recebimento da denúncia via Plataforma Fala.BR, o (a) servidor (a) responsável pelo tratamento da denúncia, a partir da verificação dos relatos e das dos documentos apresentados, identificará se a prática envolve conflito de relacionamento.

- a. Caso seja identificado conflito de relacionamento, a Ouvidoria oferecerá a possibilidade de mediação de conflito, desde que ambas as partes concordem com tal procedimento, e/ou poderá encaminhar a demanda,



UFRJ

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO

Ouvidoria-Geral e Ouvidoria da Mulher da UFRJ

com aquiescência da pessoa demandante, à Divisão de Atenção às Relações de Trabalho (DART) da Pró-Reitoria de Pessoal (PR4).

- b. Caso o conflito envolva estudantes, considera-se a necessidade de envolvimento da Coordenação do curso de graduação ou pós-graduação, o qual se encontra vinculado o(a) estudante, tornando o(a) coordenador(a) responsável pelo acompanhamento da situação- conflito.
- c. Na hipótese de a denúncia/comunicação de irregularidade ser considerada apta, será encaminhada para unidade técnica de apuração dos fatos:
 - i. Servidores públicos: Será encaminhada à Divisão Administrativa das Comissões (DAC), vinculada a Coordenação de Relações Institucionais e Articulação com a Sociedade (CORIN). A DAC poderá encaminhar a denúncia/comunicação de irregularidade para tratamento pela Comissão de Ética, na hipótese da conduta denunciada estar em desacordo com as normas previstas no Código de Ética do Servidor Público Civil do Poder Executivo Federal e no Código de Conduta da Alta Administração Federal, ou para a Auditoria Interna da UFRJ (AUDIN) quando envolver irregularidades intencionais, ilicitudes, desvios financeiros ou de ativos e/ ou fraudes.
 - ii. Terceirizados: Será encaminhada à DAC e posteriormente, a Pró-Reitoria de Gestão e Governança (Pr6);
 - iii. Estudantes de Graduação ou Pós-Graduação: Unidade responsável pelo estudante;
OBS: caso a situação ocorra fora da unidade do estudante denunciado, a ouvidoria encaminhará carta de recomendação à unidade onde ocorreu o fato, com vistas ao reforço da segurança, sem fazer menção aos envolvidos.
 - iv. Estudantes de mais de uma unidade, dentro do mesmo Centro: Encaminhada à Decania;
 - v. Estudantes de Graduação de mais de uma Decania: Pró-Reitoria de Graduação (PR1);
 - vi. Estudantes de Pós-Graduação de mais de uma Decania: Pró Reitoria de Pós- Graduação e Pesquisa (PR2).

4.3 Após análise pormenorizada da área responsável, esta emitirá parecer sobre a admissão da denúncia, informando à Ouvidoria o número do processo investigativo gerado. Essa informação será repassada ao denunciante em retorno à sua demanda via Plataforma Fala.Br.

4.4 Após concluída a investigação preliminar, a unidade de apuração deverá encaminhar à Ouvidoria o resultado da investigação para fins de publicização no relatório e na página da ouvidoria, resguardando a identidade e os elementos que possam identificar denunciante e denunciado.



UFRJ

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO

Ouvidoria-Geral e Ouvidoria da Mulher da UFRJ

5 Para mais informações consultar:

- BRASIL. GUIA LILÁS Orientações para prevenção e tratamento ao assédio moral e sexual e à discriminação no Governo Federal 2023. Disponível em: <https://www.gov.br/jbrj/pt-br/assuntos/noticias/cgu-disponibiliza-guia-lilas-sobre-assedio-moral-sexual-e-discriminacao-no-servico-publico-federal>. Acesso em: 12/08/2024.
- BRASIL. Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União (CGU). Ouvidoria-Geral da União (OGU). Manual de Ouvidoria Pública: Rumo ao sistema participativo. Disponível em: https://repositorio.cgu.gov.br/bitstream/1/29959/14/manual_de_ouvidoria_publica.pdf. Acesso em: 12/08/2024.
- Para encontrar à Unidade de saúde SUS, de referência onde ser atendido, consulte o link: <https://www.arcgis.com/apps/webappviewer/index.html?id=014d8ab512a34f259bb27c8a13d4d65f>
- Mais informações sobre os tipos de violência que ocorrem no ambiente universitário encontram-se no site da Ouvidoria: https://ouvidoria.ufrj.br/images/stories/Ouvidoria/Informativo/Voce_conhece_as_diferentes_formas_de_violencia_e_violacao_de_direitos_no_contexto_universitario_21_1.pdf.
- Leis Estaduais de Interesse da Mulher acesse o link: <https://www.policiacivil.rj.gov.br/atendimentoMulherLeis>
- Protocolo atendimento de vítima de violência sexual (Maternidade Escola/UFRJ): https://www.me.ufrj.br/images/pdfs/vigilancia/nveh/fluxo_de_atendimento_a_paciente_vitima_de_violencia_sexual.pdf

**UFRJ****UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO**

Ouvidoria-Geral e Ouvidoria da Mulher da UFRJ

6 Criação e Elaboração

Data de Elaboração	14 de agosto de 2024
Data de Atualização	17 de Outubro de 2024
Data de Revisão	27 de Outubro de 2025
Participantes	Ouvidoria- Geral Ouvidoria da Mulher Comitê de Integridade Divisão Administrativa de Comissões (DAC/CORIN) PR1, PR2, PR4, PR6 Unidades e Centros
Elaboração	Luzia da Conceição de Araujo Fernanda de Avellar e Silva

7 Validação do documento

Nomes	Localização/ Função	Data
Debora Alves Abrantes	Ouvidoria/ Assistente em Administração	16/10/2024
Mario José Arruda de Oliveira	Ouvidoria/ Assistente em Administração	16/10/2024
Monica Marques de Oliveira	Ouvidoria/ Assistente em Administração	16/10/2024
Maria Fernanda Santos Quintela da Costa Nunes	Pró-Reitoria de Graduação- PR1/ Pró-Reitora de Graduação	01/10/2024
Alexandre de Castro Leiras Gomes	Pró-Reitoria de Políticas Estudantis- PR7/Superintendente Geral de Políticas Estudantis	08/10/2024