

## **RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA-GERAL E OUVIDORIA DA MULHER DA UFRJ 2024**

Este relatório da Ouvidoria-Geral, Ouvidoria da Mulher e em cumprimento à Lei de Acesso à Informação na UFRJ destina-se a apresentar o balanço do período de gestão, contendo as ações consideradas exitosas e os principais desafios no ano de 2024; assim como as propostas de ações para superá-los, os responsáveis pela implementação e os respectivos prazos.

Rio de Janeiro, 10 de janeiro de 2025

**Roberto Medronho**  
Reitor

**Cássia Turci**  
Vice-reitora

**Maria Fernanda Quintela**  
Pró-reitora de Graduação (PR-1)

**João Mello**  
Pró-reitora de Pós-graduação e Pesquisa (PR-2)

**Helios Malebranche**  
Pró-reitor de Planejamento e Desenvolvimento (PR-3)

**Neuza Pinto**  
Pró-reitora de Pessoal (PR-4)

**Ivana Bentes Oliveira**  
Pró-reitora de Extensão (PR-5)

**Cláudia Cruz**  
Pró-reitor de Gestão e Governança (PR-6)

**Eduardo Mach**  
Pró-reitor de Políticas Estudantis (PR-7)

**Ana Maria Ribeiro**  
Superintendente de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC)

**Roberto Machado Corrêa**  
Diretor do Escritório Técnico da Universidade

**Marcos Maldonado**  
Prefeito da Cidade Universitária

**Fabiana da Fonseca**  
Chefe de Gabinete

**Luzia da Conceição de Araujo**  
Ouvidora-geral, Ouvidora da Mulher e Autoridade de Monitoramento da LAI na UFRJ

**Eugenia Lopes**  
Superintendente-Geral de Comunicação Social

**Equipe da Ouvidoria:**

**Luzia da Conceição de Araujo**

Ouvidora-geral, Ouvidora da Mulher e Autoridade de Monitoramento da LAI na UFRJ

**Aline Carvalho Cerqueira Fonseca**

Secretária

**Débora Alves Abrantes**

Assessora

**Fernanda de Avellar e Silva**

Assistente

**Mario José Arruda de Oliveira**

Assistente

## **1 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. É órgão de Assessoramento da Reitoria, localizado no prédio da antiga Reitoria (onde funciona a Faculdade de Arquitetura e Urbanismo) e tem resguardada a sua autonomia no âmbito de suas atribuições. Sua natureza é mediadora e pedagógica, sem caráter administrativo, deliberativo, executivo ou 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, às 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 e equidade, da confiança, da economicidade e da boa-fé.

### **1.1 Histórico**

A Resolução nº 06/2009, do Conselho Universitário da UFRJ (CONSUNI), instituiu a Ouvidoria-Geral e aprovou o seu Regimento Interno 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 da 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 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 as avaliações periódicas, 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. 5º, X e XXXIII, regulado pela Lei 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação).

A Ouvidoria da Mulher foi instituída pela Reitoria da UFRJ, por meio da Portaria nº 438/2023, no âmbito da Ouvidoria-Geral da Universidade, com o objetivo de receber manifestações vinculadas à violência contra a mulher, especialmente, as relacionadas à igualdade de gênero e à participação feminina.

## **1.2 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.

## 2 AÇÕES EXITOSAS

Apresentamos as ações realizadas pela Ouvidoria-Geral, Ouvidoria da Mulher e em cumprimento à Lei de Acesso à Informação consideradas exitosas. Dentre elas, destaca-se a manutenção do canal de comunicação com a sociedade.

### 2.1 Comunicação com a sociedade

A Ouvidoria-Geral da UFRJ tem se mantido como 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. Recebe, examina e encaminha, 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.

Dessa forma, garante e zela 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, tem sido possível identificar oportunidades estratégicas para a promoção de políticas internas de caráter coletivo e difuso.

Os canais de acesso ao cidadão são:

- a) Página da Ouvidoria na internet: [www.ouvidoria.ufrj.br](http://www.ouvidoria.ufrj.br);
- b) Plataforma Fala.BR/CGU: <https://falabr.cgu.gov.br>;
- c) e-mails: [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);
- d) telefones: (21) 3938-1619 e (21) 99782-4462 (*WhatsApp*);
- e) atendimento presencial ou carta: Av. Pedro Calmon, nº 550, 2º andar, Cidade Universitária, Ilha do Fundão, Rio de Janeiro – RJ, CEP 21.941-901;
- f) *Instagram* da Ouvidoria: <https://www.instagram.com/ouvidoriaufrj>;
- g) canal no *YouTube*: <https://www.youtube.com/@OuvidoriaGeralUFRJ>;
- h) Carta de Serviços da UFRJ: divulgada no link <https://cartadeservicos.ufrj.br/>.

### 2.1.1 Carta de Serviços

A Carta de Serviços ao Usuário tem sido um instrumento de transparência e cidadania adotado por instituições públicas e pela UFRJ com o objetivo de informar aos cidadãos sobre os serviços oferecidos, os padrões de atendimento e os compromissos assumidos pela Instituição, a fim de facilitar o acesso aos serviços e garantir que os usuários saibam como utilizá-los de maneira eficiente.

Apresenta como principais funções:

- a) Transparência: divulga informações claras sobre os serviços disponíveis, incluindo requisitos, prazos, custos (se houver), e formas de acesso;
- b) orientação ao usuário: fornece um guia detalhado para que o cidadão saiba como acessar os serviços de forma correta e sem burocracia excessiva;
- c) estímulo ao controle social: permite que os cidadãos avaliem e monitorem a qualidade dos serviços públicos;
- d) melhoria do atendimento: serve como um parâmetro para o aperfeiçoamento da prestação de serviços, já que define padrões que precisam ser cumpridos;
- e) fortalecimento da cidadania: promove o direito à informação e facilita o exercício dos direitos dos cidadãos no relacionamento com a administração pública.

Tal sistema foi criado pela Superintendência de Tecnologia e Informação (SUPERTIC) da 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.

A carta de serviços da UFRJ, divulgada no link <https://cartadeservicos.ufrj.br/>, é acompanhada pela Ouvidoria que orienta as unidades, sistematicamente, sobre a necessidade de atualização 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.

Para garantir o pleno êxito da carta de serviços, a Ouvidoria se mantém conectada com os conteudistas por um grupo no *WhatsApp*, para acompanhar as atividades a serem realizadas por eles. Sistematicamente realiza o mapeamento das unidades e suas respectivas cartas de serviço, analisa o conteúdo apresentado nas cartas de serviços, mantém atualizada a lista de conteudistas das unidades e a parceria com a Superintendência de Tecnologia e Informação da

UFRJ, para garantir a capacitação dos contendedistas e revisão constante da atualização da carta de serviços.

### 2.1.2 Redes Sociais

No dia 10 de julho de 2023, a Ouvidoria iniciou o uso de comunicação com as comunidades interna e externa, por meio da plataforma de rede social *Instagram*. O *Instagram* tem sido utilizado como uma das ferramentas de comunicação institucional, pois permite interação direta e dinâmica com os públicos-alvo. No caso da Ouvidoria da UFRJ, o uso estratégico dessa rede social contribui para a publicação de campanhas e desempenha um papel fundamental na ampliação do alcance de informações, na conscientização da comunidade acadêmica e no fortalecimento do vínculo entre a Instituição e seus usuários; fortalecendo a competência pedagógica da Ouvidoria.

O *Instagram* permite que a Ouvidoria alcance não apenas a comunidade interna da UFRJ (estudantes, professores e servidores), mas também a sociedade em geral, ampliando a visibilidade da Instituição. Sendo uma rede amplamente utilizada por estudantes universitários, facilita a comunicação em uma linguagem visual e interativa que dialoga diretamente com esse público.

#### 2.1.2.1 Campanhas divulgadas no *Instagram* da Ouvidoria-Geral da UFRJ

A publicação de campanhas pedagógicas no *Instagram* segue o planejamento da Ouvidoria-Geral e ganha reforços a partir de problemas identificados na comunidade. Contribui para a consolidação da Ouvidoria como canal confiável e acessível. O engajamento gerado por campanhas publicadas pode resultar em maior participação da comunidade acadêmica na identificação de problemas e na construção de soluções conjuntas, alinhando-se às práticas de gestão democrática e participativa.

Objetiva promover o letramento das comunidades interna e externa à UFRJ sobre assuntos relacionados à Ética, à Integridade, à Governança, aos Direitos Fundamentais, aos Direitos Humanos, aos Direitos de pessoas negras e indígenas, entre outras pessoas em situação de vulnerabilidade social, além de temas que versam sobre os assuntos tipificados pelo Grupo de Trabalho Direitos Humanos e Enfrentamento às violências, instituído pela Portaria nº 6.263, de 04/08/2021, apresentados em forma de quadro, conforme figura seguinte:



Quadro 1: Tipificação de violações de direitos e violências no ambiente universitário.



Na sequência, são apresentados, no quadro 2, a relação de ações pedagógicas realizadas pela Ouvidoria no *Instagram*.

Quadro 2: Relação de ações pedagógicas realizadas pela Ouvidoria no *Instagram*.

<b>Período</b>	<b>Tema/ Sustentabilidade- ODS</b>	<b>Título do Post</b>	<b>Assunto Geral (Listagem Fala.BR)</b>
Janeiro	Cultura de paz ODS 16	- Dia Mundial da Paz	Direitos Humanos
Janeiro	Cultura de paz ODS 16	- Janeiro Branco	Direitos Humanos
Janeiro	Democracia ODS 16	- Defesa da democracia brasileira	Direitos Humanos Participação Social
Janeiro	Divulgação de ações da Ouvidoria ODS 16	- Divulgação de ações da Ouvidoria	Direitos Humanos
Fevereiro	Direitos à saúde ODS 3	- Fevereiro Laranja/Roxo	Direitos Humanos
Fevereiro	Violência contra Mulher ODS 5	- Carnaval consciente	Violência contra Mulher
Março	Direitos à saúde feminina ODS 3 e 5	- Março Amarelo/Lilás	Direitos Humanos
Março	Direito da mulher ODS 5	- Dia Internacional da Mulher	Direitos Humanos
Março	Política e programas	- Comunicados UFRJ: Aula Magna	Política e programas
Março	Antirracismo ODS 18 e 20	- Luta antirracista	Racismo
Abril	Direitos Fundamental ao trabalho ODS 8	- Abril Verde: Segurança e saúde no trabalho	Direitos Humanos
Abril	Capacitismo, inclusão e Diversidade ODS 16	- Abril Azul: conscientização sobre o Transtorno do Espectro Autista (TEA)	Direitos humanos
Abril	Direito dos povos indígenas ODS 20	- Dia dos povos indígenas	Direitos humanos
Maiο	Assédio Moral ODS 16	- Enfrentamento ao assédio moral	Assédio Moral
Maiο	Sensibilização contra Intolerância às pessoas LGBTQIAPN+ ODS 16	- Contra a LGBTQIAPN fobia	Ações afirmativas
Maiο	Antirracismo ODS 18 e 20	- Letramento racial	Racismo
Junho	Direito da criança e do adolescente	- Contra o trabalho infantil	Assistência à criança e ao adolescente
Junho	Direito à saúde/solidariedade ODS 3	- Doações de sangue	Atendimento
Junho	Etarismo, Preconceito ODS 16	- Conscientização e enfrentamento da violência contra as pessoas idosas	Direitos Humanos
Junho	Justiça e cultura de paz ODS 16	- Dia internacional de apoio às vítimas de tortura	Direitos Humanos
Junho	Sensibilização contra Intolerância às pessoas LGBTQIAPN+ ODS 16	- Dia nacional do orgulho LGBTQIAPN+	Ações afirmativas
Julho	Antirracismo, empoderamento feminino e valorização da diversidade ODS 18 e 20	- Dia da mulher negra latina e caribenha	Ações afirmativas
Agosto	Violência contra mulher ODS 5	- Agosto lilás	Violência contra mulher
Setembro	Democracia ODS 16	- A Ouvidoria na garantia de Direitos e na luta pela democracia (Ditadura Nunca Mais)	Direitos Humanos
Setembro	Direito à vida	- Setembro amarelo	Direitos Humanos

	ODS 3		
Setembro	Democracia ODS 16	- Dia internacional da democracia	Direitos humanos
Setembro	Sensibilização contra Intolerância às pessoas LGBTQIAPN+ ODS 16	- Contra a transfobia	Ações afirmativas
Setembro	Capacitismo, Preconceito, inclusão e diversidade. ODS 16	- Dia de luta nacional das pessoas com deficiências	Ações afirmativas
Setembro	Divulgação de ações da Ouvidoria	- Informativo (o papel da Ouvidoria)	Direitos Humanos
Setembro	Diálogo, Justiça social ODS 16	- Dia do Mediador (soluções de conflitos)	Direitos Humanos
Outubro	Cultura de paz ODS 16	- Dia internacional da NÃO-VIOLÊNCIA	Direitos Humanos
Outubro	Direito ao trabalho, Comunicação com o público ODS 16	- Apoio e valorização dos trabalhadores da administração pública	Relações de trabalho
Outubro	Direito à comunicação Comunicação com o público ODS 16	- Importância de uma comunicação com o público	Atendimento ao público
Outubro	Preconceito, Psicofobia ODS 16 e 3	- Dia Mundial da Saúde Mental	Direitos Humanos
Outubro	Violência contra mulher ODS 5	- Dia nacional de luta contra a violência à mulher	Violência contra mulher
Outubro	Divulgação de ações da Ouvidoria	- Informativo (cartilhas da Ouvidoria da UFRJ)	Direitos humanos
Outubro	Valorização do trabalho e da educação ODS 5 e 16	- Dia dos educadores	Atendimento ao público
Outubro	Divulgação de ações da Ouvidoria	- Informativo (debate sobre a política para prevenção e enfrentamento ao assédio, a discriminação e as violações de direitos e violências na UFRJ)	Assédio moral, discriminação, violência sexual entre outros
Outubro	Sustentabilidade ODS 1	- Dia internacional para a erradicação da pobreza	Direitos Humanos
Outubro	Violência contra mulher ODS 5	- Informar para transformar - violência contra a mulher é crime - Denuncie!	Violência contra mulher
Outubro	Direito à Comunicação ODS 16	- Informativo - comunicação institucional através de e-mail	Atendimento ao público
Outubro	Direitos Humanos ODS 16	- Declaração Universal dos Direitos Humanos - Artigos 1 ao 30	Direitos Humanos
Outubro	Democracia ODS 16	- Dia nacional da democracia	Direitos humanos
Outubro	Direito à saúde da população negra ODS 18 e 20	- Dia nacional de mobilização pró-saúde da população negra	Direitos humanos
Outubro	Valorização do trabalho, Direito à comunicação Comunicação com o público ODS 16	- Dia do servidor público	Atendimento ao público
Outubro	Divulgação de ações da Ouvidoria	- Aviso (formulário para mapeamento dos grupos existentes na universidade)	Direitos Humanos
Novembro	Ações antirracismo Valorização da cultura negra ODS 18 e 20	- Novembro - mês da consciência negra - várias postagens	Ações afirmativas
Novembro	Violência contra mulher ODS 5	- Dia internacional de não-violência contra as mulheres	Violência contra mulher

Novembro	Valorização do trabalho ODS 16	- Informativo - Desacato ao funcionário público é crime.	Direitos Humanos
Dezembro	Sensibilização contra Intolerância às pessoas LGBTQIAPN+ ODS 16	- Ação social de conscientização sobre transfobia e direitos humanos na UFRJ	Direitos Humanos
Dezembro	Direitos Humanos ODS 16	- 76 anos da Declaração Universal dos Direitos Humanos	Direitos Humanos
Dezembro	Direito à Segurança na UFRJ ODS 16	- Informativo - Contatos de emergência - coordenação de segurança da UFRJ	Segurança e Ordem pública

### 2.1.2.2 Estatísticas: alcance das divulgações no *Instagram*

Entre 12 de novembro e 11 de dezembro, o *Instagram* da Ouvidoria alcançou 10,8 mil visualizações. As postagens mais visualizadas foram sobre: O Dia da Consciência Negra, Política para Prevenção e Enfrentamento ao Assédio, Discriminação à Luz do Decreto 12.122/2024: Possibilidades e Desafios para UFRJ. Nos últimos 90 dias (13 de setembro a 11 de dezembro), atingimos 29.331 mil visualizações. Desses, 69,6% identificaram-se como mulheres.



### 2.1.3 Demandas da Ouvidoria-Geral da UFRJ – Transparência Ativa e Passiva

O período de gestão no ano de 2024, na Ouvidoria-Geral e Ouvidoria da Mulher da UFRJ, foi marcado por importantes avanços, desafios complexos e pelo desenvolvimento de propostas estratégicas para aprimorar os serviços relacionados à Plataforma Fala.BR/CGU, à transparência ativa e passiva e ao atendimento das demandas da comunidade universitária e da sociedade.

A Ouvidoria-Geral alcançou resultados significativos, promovendo uma gestão mais transparente e acessível, mas ainda enfrenta desafios. O fortalecimento da cultura institucional de transparência, a modernização tecnológica e a capacitação contínua serão indispensáveis para superar esses obstáculos e consolidar a Ouvidoria como um canal essencial de diálogo e controle social.

Destacam-se como ações exitosas:

a) a ampliação e qualificação do uso do Fala.BR/CGU:

- ampla incorporação do Fala.BR/CGU às práticas da Ouvidoria, com aumento no número de manifestações recebidas e respondidas no prazo legal;
- realização de treinamentos voltados aos servidores para garantir a correta classificação e o tratamento das demandas, assegurando maior precisão e celeridade nas respostas;
- adoção de uma abordagem mais proativa, utilizando relatórios de manifestações para identificar tendências e propor melhorias institucionais.

b) o fortalecimento da Transparência Ativa:

- implementação de um programa de atualização periódica do Portal de Transparência da UFRJ, priorizando a publicação de dados orçamentários, contratações e informações acadêmicas;
- realização de campanhas de conscientização interna sobre a importância da transparência, promovendo maior engajamento dos gestores com as obrigações legais.

Seguem também descritos os principais desafios encontrados (apresentação sumária, pois os desafios e as ações propostas serão tratados detalhadamente em capítulo específico, ao final deste relatório):

- 1) resistências internas à cultura de transparência;

- 2) persistência de setores com dificuldades para atender às exigências da LAI, seja pela falta de pessoal qualificado, seja pela ausência de estrutura organizacional adequada;
- 3) complexidade das demandas de dados pessoais;
- 4) aumento das solicitações, após a entrada em vigor da LGPD, de informações que envolviam dados pessoais, gerando conflitos entre transparência e proteção de dados.

As ações propostas para a superação, dos desafios enumerados acima, são as seguintes:

- 1) capacitação e conscientização;
- 2) promoção de um programa contínuo de capacitação dos servidores, especialmente nos temas de transparência, LGPD e uso do Fala.BR/CGU, sob a responsabilidade da Ouvidoria, PR-6 e SGCOM, com início em 2025;
- 3) realização de palestras e *workshops* para sensibilização de gestores sobre a importância da transparência para a credibilidade institucional, sob a gestão da Ouvidoria, com início em 2025.
- 4) revisão de processos internos: implementação de manuais práticos para gestores para tratamento das demandas de Ouvidoria, alinhados às normativas da CGU (tais manuais devem ser elaborados pela Ouvidoria, a partir de 2025, com revisões periódicas).
- 5) cadastramento de gestores e servidores respondentes de cada Unidade da UFRJ no Fala.BR, otimizando o acesso a informações (tal providência deve ser efetuada e monitorada pela Ouvidoria, com início em 2025 e término em 2026).
- 6) promoção de diálogo institucional: estabelecimento de canais regulares de comunicação entre a Ouvidoria, os setores administrativos e a alta gestão da UFRJ para tratar de questões sensíveis, como os limites entre transparência e privacidade. Essa proposta deve ser efetivada pela Ouvidoria, com início em 2025 e em ações constantes.

#### 2.1.3.1 Plataforma Fala.BR/CGU e o **Painel Resolveu?** – Transparência Passiva

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.

O **Painel Resolveu?** é uma ferramenta criada pelo Ministério da Transparência e Controladoria (CGU) que permite a análise de demandas de Ouvidoria. O painel visa dar

transparência e fornecer dados que auxiliem gestores e cidadãos no exercício do controle dos atos da Administração Pública

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

### 2.1.3.1.2 Demandas de Ouvidoria recebidas pelo Fala.BR/CGU - período de janeiro a dezembro de 2024

Fonte: Painel Resolveu?



**PERFIL DO CIDADÃO**

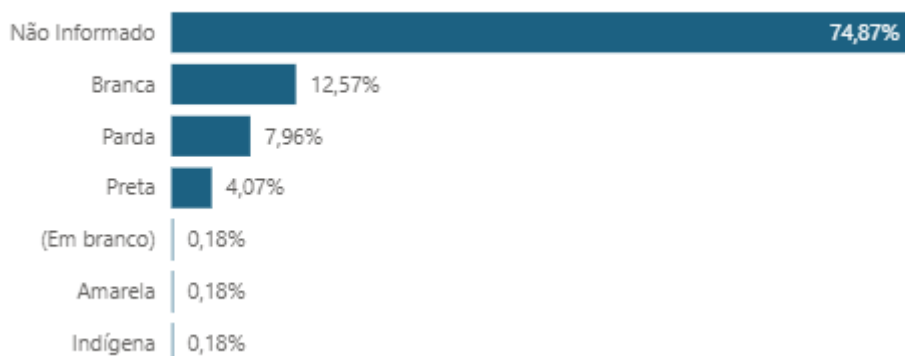
**Percentual dos manifestantes por faixa etária**

**Percentual dos manifestantes por Estado**


UF	%GT Qtd Pessoas
Não Informado	74,34%
RJ	21,06%
SP	1,06%
MG	0,88%
ES	0,53%
BA	0,35%
DF	0,35%
PA	0,35%
SC	0,35%
	0,18%
MA	0,18%
MS	0,18%
RS	0,18%



### Percentual dos manifestantes por raça e cor



### RESOLUTIVIDADE (Indicada pela Ouvidoria)



Sim

**92,71%**

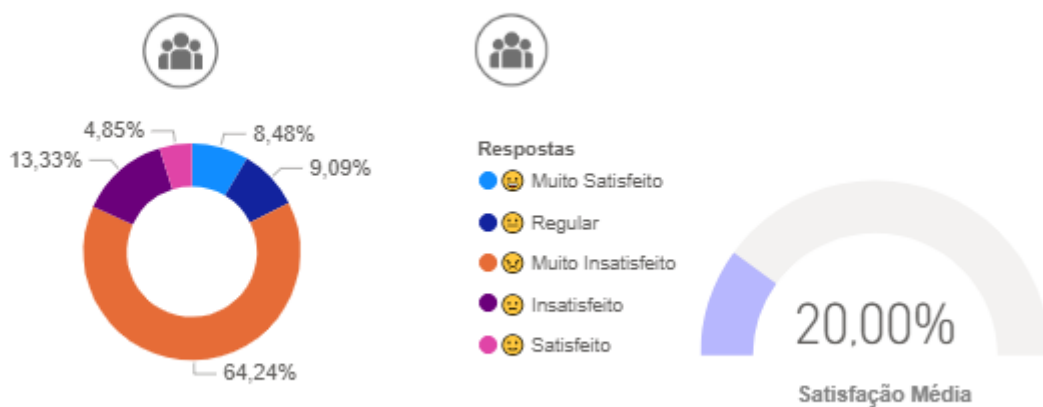


Não

**7,29%**

\* Considera as manifestações com resposta conclusiva pela Ouvidoria

### SATISFAÇÃO DO USUÁRIO (Você está satisfeito(a) com o atendimento?)



Ressalta-se que, do total de 1.275 manifestações, apenas 169 manifestantes participaram da pesquisa de satisfação, ou seja, 13,25%.



\*Considera apenas as manifestações Respondidas e Em Tratamento.

### RANKING



Lista dos principais assuntos:

DescAssunto	Ranking Assuntos
Assédio moral	90
Universidades e Institutos	72
Educação Superior	68
Ouvidoria	67
Certificado ou Diploma	57
Acesso à informação	55
Concurso	55
Ações Afirmativas	52
Denúncia de irregularidades de servidores	47
Conduta Docente	46
Conduta Ética	43
Atendimento	35
Educação Básica	35
Assistência à Pessoa com Deficiência	29
Recursos Humanos	22
Agente Público	21
Denúncia Crime	21
Ouvidoria Interna	21
Discriminação	20
Outros em Administração	20
Outros em Educação	19
Processo Seletivo	16
Bolsas	15
Auxílio	13

Certidões e Declarações	12
Informações processuais	12
Assédio sexual	11
Auditoria	11
Cotas	11
Matrículas	10
Racismo	10
Comunicações	8
Serviços Públicos	8
Aposentadoria	7
Direitos Humanos	7
Normas e Fiscalização	7
Frequência de Servidores	6
Outros em Segurança e Ordem Pública	6
Previdência Complementar	6
Cadastro	5
Água	4
Animais	4
Benefício	4
Bibliotecas	4
Corrupção	4
Serviços e Sistemas	4

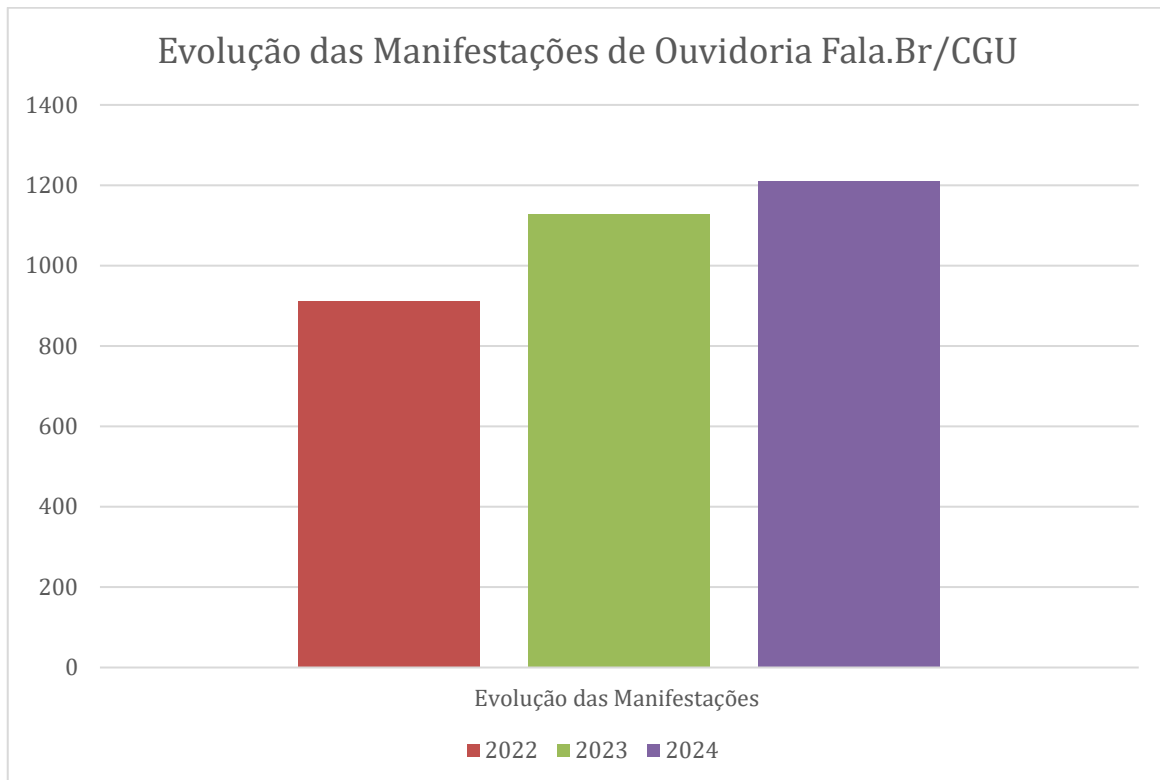
### Lista dos principais subassuntos

DescSubAssunto	Ranking Quantidade
Conduta imprópria nas relações de trabalho	55
Discriminação	14
Conduta de natureza sexual	9
Colegio de Aplicação	3
Irregularidades praticadas por servidores	3
Prestação de Serviços	3
Assédio Moral Praticado por Professor	2
Conduta docente	2
Discriminação em Universidade Federal	2
Irregularidade em Universidade Federal	2
Irregularidade na IES	2
Políticas Públicas	2
Problemas em Processo Seletivo	2
Problemas Internos na IES	2

Assédio Sexual em UF/IF	1
Atraso na emissão de diploma	1
Cancelamento de Manifestação	1
Cargos Públicos	1
Competência de outro órgão	1
ComunicaPF	1
Concessão de Bolsa	1
Concurso ou processo seletivo (edital, prazo, dúvidas, documentos, etc)	1
Contra-Cheque/Holerite	1
Cotas/Vagas	1
Denúncia contra Reitor	1
Denúncia de assédio moral	1
Discriminação em Órgão Público	1
em instituição de ensino superior	1
Irregularidade Bolsas	1
Licitações e contratações públicas	1
Mestrado/Doutorado	1
Pós-Graduação	1
Racismo na UF/IF	1
Recursos para Educação	1
Remuneração	1
Revalidação de diploma	1
Validação de diploma	1

### 2.1.3.2 Evolução das Manifestações Anuais da Ouvidoria-Geral da UFRJ (Fala.BR/CGU) de 2022-2024

	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b>
<b>Total de Manifestações</b>	916	1127	1260



### 2.1.3.3 Demandas de Ouvidoria recebidas pelo e-mail - período de janeiro a dezembro de 2024

O período de gestão no ano de 2024, na Ouvidoria-Geral e Ouvidoria da Mulher da UFRJ, foi marcado por esforços significativos para melhorar a gestão e o tratamento das demandas recebidas por e-mail, um canal importante para a comunicação com a comunidade universitária e a sociedade em geral. Nesse contexto, destacaram-se as seguintes ações exitosas, desafios relevantes e propostas estratégicas para superá-los:

- a) centralização e organização das demandas:
  - elaboração de uma planilha de classificação e priorização das demandas recebidas por e-mail, permitindo maior eficiência na triagem e encaminhamento para os setores responsáveis;
  - criação de respostas-padrão para dúvidas frequentes, agilizando o retorno ao cidadão sem comprometer a qualidade das informações.
- b) capacitação da equipe:
  - realização de treinamentos para os servidores da Ouvidoria, com foco em boas práticas de comunicação institucional e atendimento ao público;

- inclusão de capacitações sobre a interface entre a LAI e a LGPD, fortalecendo o tratamento adequado de informações sensíveis.
- c) elaboração do Protocolo de Atendimento na Ouvidoria-Geral e Ouvidoria da Mulher da UFRJ:
- protocolo interno utilizado pela Ouvidoria-Geral e Ouvidoria da Mulher da UFRJ para atendimento ao público.
  - tem como objetivo orientar as ações realizadas pela Ouvidoria-Geral e Ouvidoria da Mulher no tratamento de questões gerais demandadas pela comunidade;
  - apresenta as ações para prevenção, ações de acolhimento e orientação à pessoa demandante e Orientações para respostas aos e-mails da Ouvidoria (disponível no link: [https://ouvidoria.ufrj.br/images/2024 -  
\\_Protocolo de Atendimento na ouvidoria - validado.pdf](https://ouvidoria.ufrj.br/images/2024_-_Protocolo_de_Atendimento_na_ouvidoria_-_validado.pdf))
- d) integração com outros canais:
- registro, das demandas enviadas por e-mail, no sistema do Fala.BR sempre que necessário, permitindo maior rastreabilidade e alinhamento com os requisitos de transparência;
  - ampliação da articulação com setores internos da UFRJ, garantindo respostas mais completas e fundamentadas.

Os principais desafios identificados, no tratamento dos e-mails, foram:

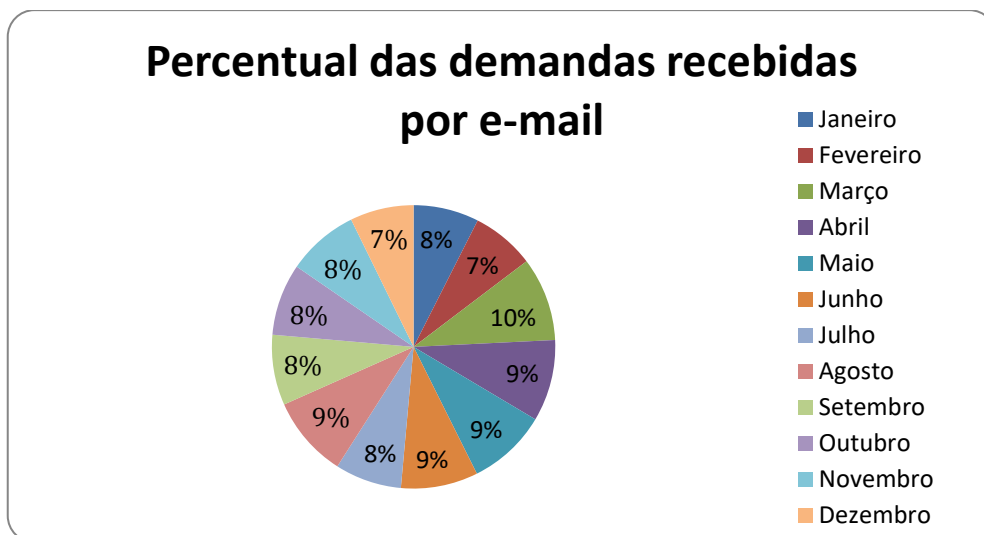
- a) volume crescente de demandas: o aumento no número de solicitações recebidas por e-mail sobrecarregou a equipe responsável;
- b) falta de padronização no envio das demandas: muitas mensagens recebidas eram incompletas ou não continham as informações necessárias para o devido tratamento, gerando atrasos no atendimento;
- c) limitações tecnológicas: a ausência de uma plataforma integrada para gestão de e-mails dificultou o acompanhamento das demandas e a emissão de relatórios consolidados.

Seguem listadas as propostas de ações para superação dos desafios:

- a) automatização e modernização tecnológica: implementar uma ferramenta de gestão de e-mails que permita triagem automatizada, classificação por

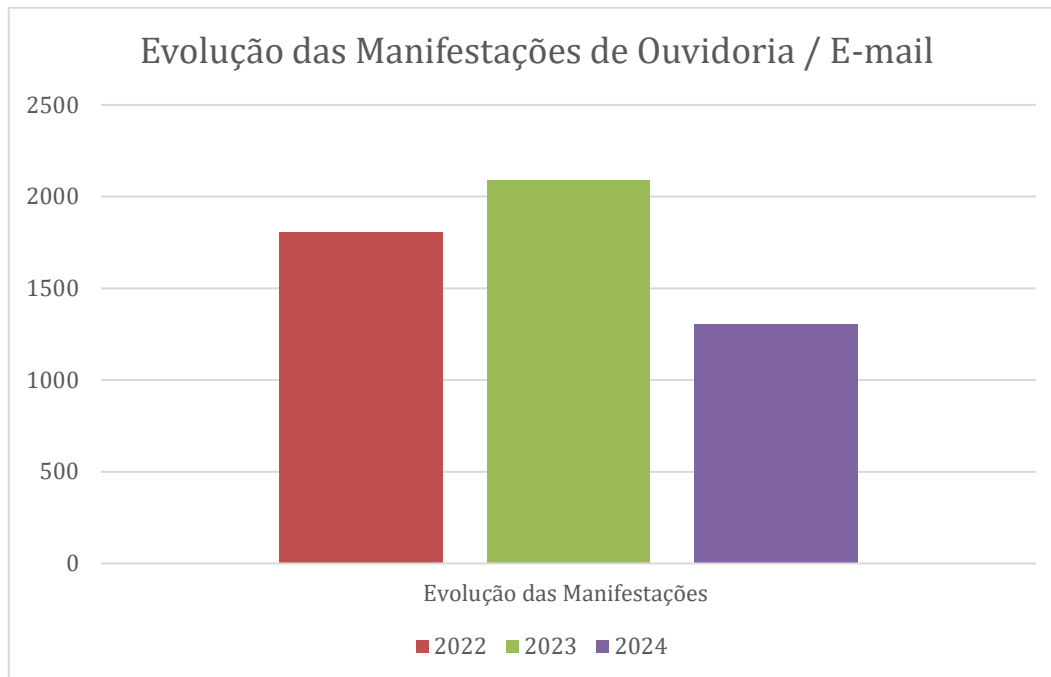
prioridade e integração com o sistema Fala.BR, se possível, a ser implementada pela SUPERTIC, com início em 2025;

- b) campanhas educativas: realizar campanhas de orientação para a comunidade universitária sobre como enviar demandas claras e completas, incluindo o fornecimento de modelos de e-mails (tal tarefa deve ser realizada pela Ouvidoria, com início em 2025) e divulgar os temas que podem ser tratados pela ouvidoria para evitar demandas enviadas a canais incorretos.
- c) capacitação contínua: promover capacitações regulares para os membros da ouvidoria, com ênfase em comunicação e legislação aplicável, como a LAI e a LGPD. Esta ação já foi iniciada.



#### 2.1.3.4 .Evolução histórica das Manifestações Anuais da Ouvidoria-Geral e Ouvidoria da Mulher da UFRJ, por e-mail, no período entre 2022-2024

	2022	2023	2024
<b>Total de Manifestações</b>	1809 demandas	2088 demandas	1284 demandas



#### 2.1.4 Ações junto à 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 à 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.

Além das demandas do e-SIC, incluídas na transparência passiva, por meio do atendimento aos pedidos de informação feitos diretamente à UFRJ, a Ouvidoria-Geral da UFRJ também é responsável por acompanhar o cumprimento dos itens de transparência ativa, por meio da publicação proativa na internet de informações de interesse coletivo ou geral, produzidas ou custodiadas pela Universidade.

O Painel Lei de Acesso à Informação (Lei 12.527/2011) apresenta um panorama da implementação da norma de transparência no Poder Executivo Federal. Há informações sobre

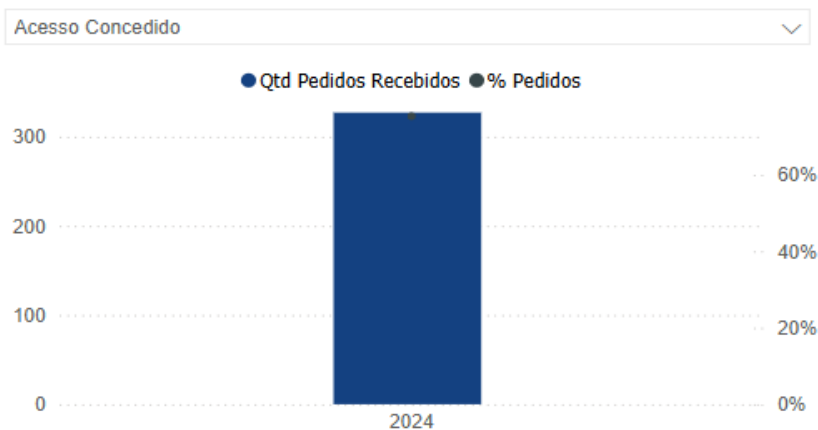




Nas imagens seguintes, apresentamos a evolução dos pedidos de acesso à informação por tipo de decisão:

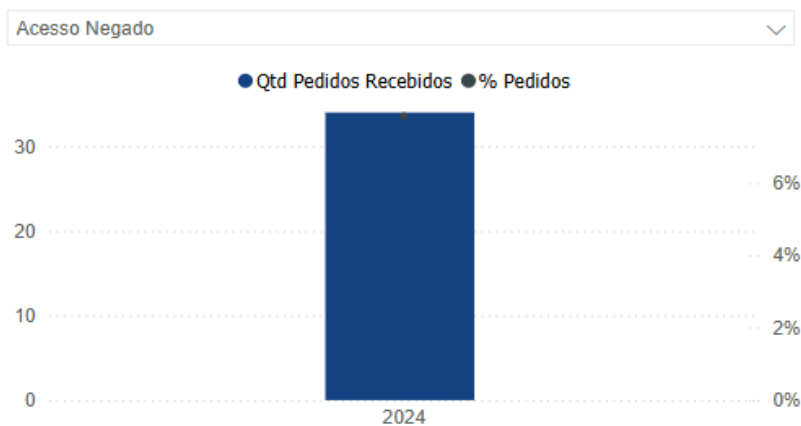
Evolução dos pedidos por tipo de decisão - acesso concedido

### EVOLUÇÃO DOS PEDIDOS POR TIPO DE DECISÃO



Evolução dos pedidos por tipo de decisão- Acesso negado

### EVOLUÇÃO DOS PEDIDOS POR TIPO DE DECISÃO

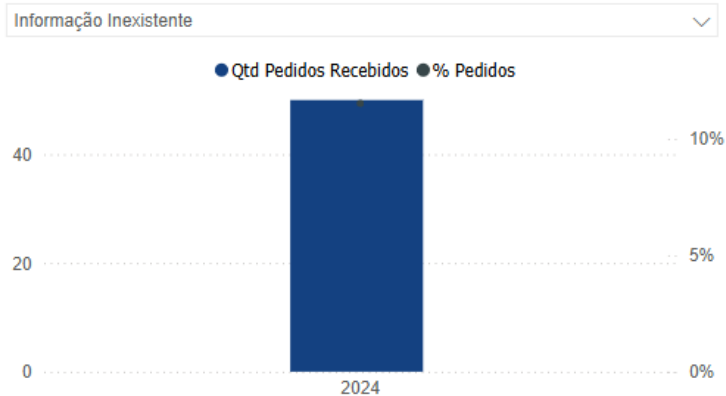


Evolução dos pedidos por tipo de decisão- Acesso parcialmente concedido

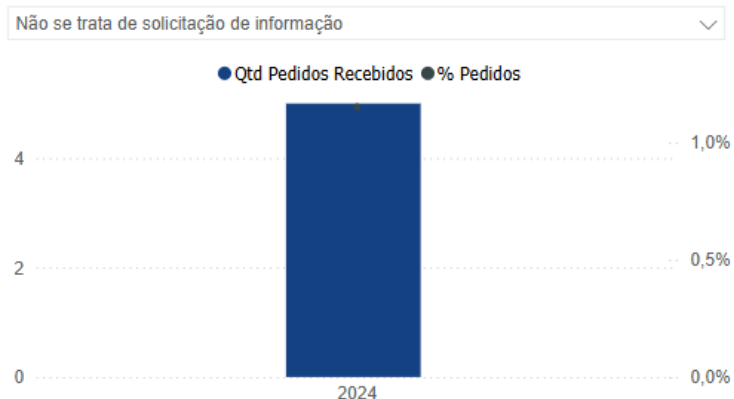
### EVOLUÇÃO DOS PEDIDOS POR TIPO DE DECISÃO



## Evolução dos pedidos por tipo de decisão - Informação Inexistente

**EVOLUÇÃO DOS PEDIDOS POR TIPO DE DECISÃO**


## Evolução dos pedidos por tipo de decisão - Não se trata de solicitação de informação

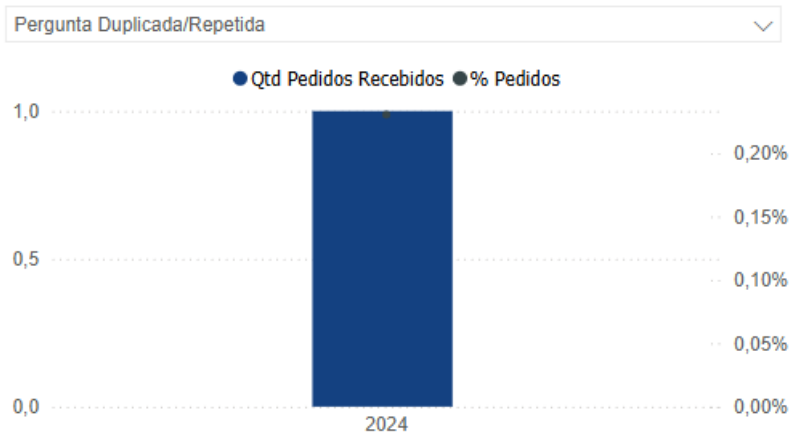
**EVOLUÇÃO DOS PEDIDOS POR TIPO DE DECISÃO**


## Evolução dos pedidos por tipo de decisão- Órgão não tem competência para responder sobre o assunto

**EVOLUÇÃO DOS PEDIDOS POR TIPO DE DECISÃO**


Evolução dos pedidos por tipo de decisão- Pergunta Duplicada/ Repetida

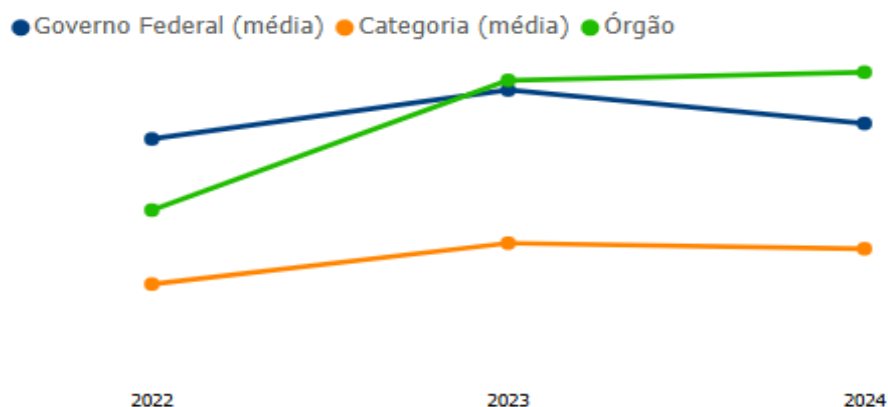
### EVOLUÇÃO DOS PEDIDOS POR TIPO DE DECISÃO



#### 2.1.4.1.2 Evolução das Demandas Anuais de 2022- 2024 – Transparência Passiva

	2022	2023	2024
Pedidos de Informação	249	424	435

### EVOLUÇÃO DOS PEDIDOS ?



#### 2.1.4.2 Processo Recursal - LAI

O direito de recorrer, assegurado pela Lei nº 12.527/2011, é uma ferramenta indispensável para a efetivação do acesso à informação pública. Ele garante que eventuais

negativas sejam reavaliadas de forma imparcial e fundamentada, promovendo a transparência, o controle social e o fortalecimento da democracia.

A Ouvidoria-Geral/Autoridade de Monitoramento da LAI, tem atuado junto aos gestores com vistas a garantir respostas aos recursos apresentados pelo cidadão, para assegurar a transparência e a ampla defesa do direito de acesso à informação na UFRJ.

Em conformidade com o procedimento recursal previsto na LAI, estruturado em etapas claras e prazos definidos, seguimos a seguinte rotina:

- a) Recurso à Autoridade Superior: o cidadão tem até 10 dias após a negativa do pedido para apresentar o recurso. Deve ser dirigido à autoridade hierarquicamente superior à que negou o acesso à informação. O objetivo é reanalisar a decisão inicial, considerando possíveis equívocos ou insuficiências na resposta;
- b) Recurso à Instância Recursal Superior (Controladoria-Geral da União ou órgão equivalente): caso o recurso à autoridade superior também seja negado, o cidadão pode recorrer em até 10 dias à próxima instância recursal. Em órgãos federais, o recurso é analisado pela Controladoria-Geral da União (CGU). O objetivo é reavaliar a decisão com maior grau de imparcialidade e garantir a observância da LAI;
- c) Recurso à Comissão Mista de Reavaliação de Informações (CMRI): é específico para casos em que a resposta ao recurso da CGU não foi aceita pelo demandante. Deve ser apresentado em até 10 dias após a negativa na instância anterior, a fim de que seja verificado se a resposta está devidamente fundamentada conforme a legislação.

#### 2.1.4.2.1 Número de recursos – 2024

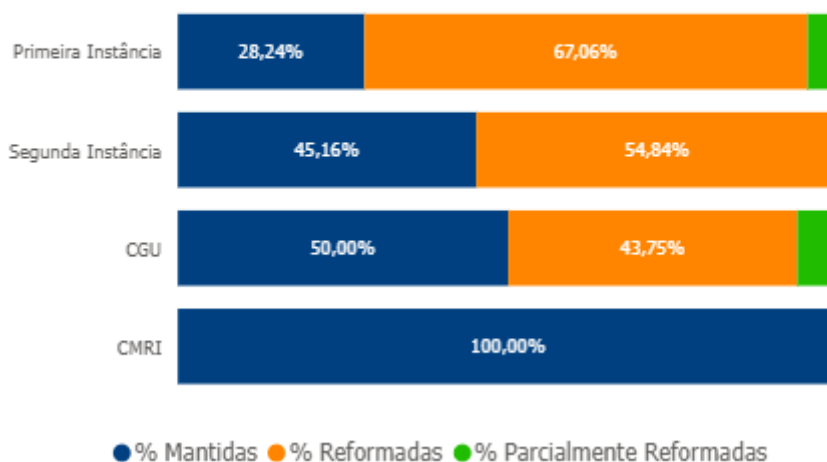
Segue a figura com o número de total de recursos e o tempo médio de resposta:



De acordo com a LAI, a UFRJ tem o prazo de até 5 dias para responder ao recurso. Nesse caso, cumprimos tempestivamente o prazo estabelecido na legislação em vigor, pois a média de resposta é em 3,54 dias.

É importante ressaltar que, do total de pedidos apresentados à UFRJ, 19,77% representam o número de recursos em 1ª instância, ou seja, cuja competência de deliberação é da chefia imediata do servidor que forneceu a resposta ao pedido inicial. Dos 19,77% recursos em 1ª instância, 7,12% representam recursos em 2ª instância, enviados à autoridade máxima da Instituição, para análise e resposta no prazo de até 5 dias.

### RECURSOS POR PEDIDO ?      MANUTENÇÃO POR INSTÂNCIA ?



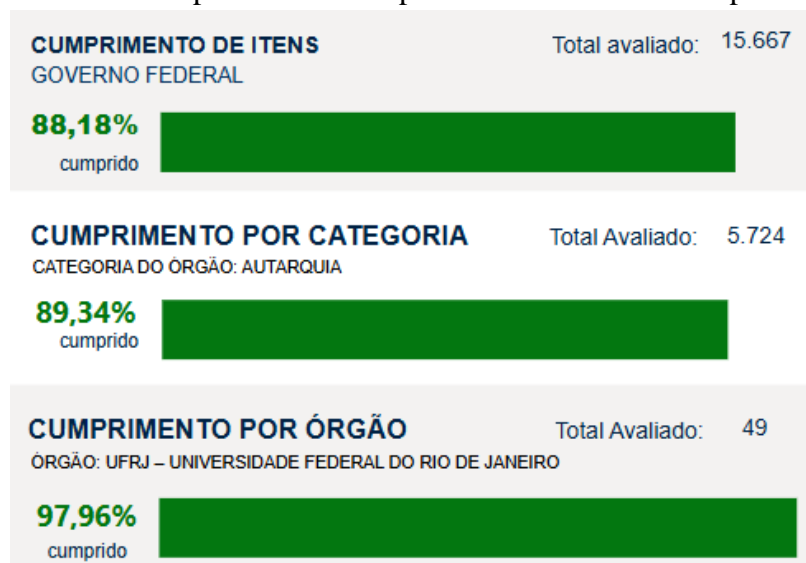
#### 2.1.4.3 Transparência Ativa

As informações de interesse coletivo ou geral têm sido publicadas proativamente na internet em quase 100% das situações.

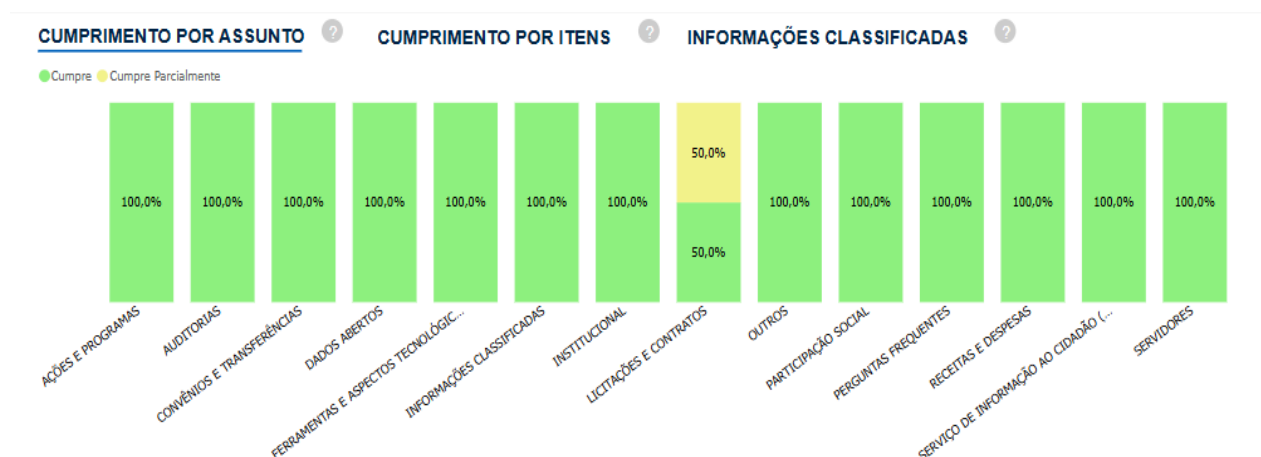


O item parcialmente cumprido se referiu à licitação, ou seja, foi analisado se a UFRJ divulga informações sobre os contratos firmados. A resposta foi afirmativa e as informações foram divulgadas no link <https://ufrj.br/aceso-a-informacao/licitacoes-e-contratos/>. Entretanto, a CGU orientou que a Universidade atualize o filtro aplicado no link. Tal demanda já foi encaminhada à PR-6, para providências.

#### 2.1.4.3.1 Comparativo de cumprimento de itens de transparência ativa



Comparando a UFRJ com as entidades federais e, especificamente, com as autarquias federais, o resultado é bastante positivo, pois a instituição está com o percentual de cumprimento de transparência ativa acima da média, 97,96%, faltando apenas a atualização do filtro de acesso aos contratos de licitações firmados para atingir 100% da meta estabelecida.



## **2.2 Responsabilidade Social**

### **2.2.1 Atendimento da comunidade Universitária**

A Ouvidoria atua, pedagogicamente, para combater qualquer ato de opressão ou de discriminação, no âmbito da UFRJ, que chega 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.

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

Instituída por meio da Portaria UFRJ nº 438/2023 e funcionando no âmbito da Ouvidoria-Geral da UFRJ, dispõe-se 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 Ouvidoria-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.

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.

#### 2.2.2.1 Ações da Ouvidoria-Geral e da Ouvidoria da Mulher no tratamento de questões que podem envolver violações de direitos e violências no ambiente universitário

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, têm como base o Decreto nº 12.122, de 30/07/2024 e se distribuem em atividades destinadas à prevenção, acolhimento e orientação ao denunciante e de ações pós-recebimento da denúncia/comunicação de irregularidade.

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*, *ciberbullying*, violência autoprovocada ou auto infligida ou qualquer outra relação abusiva ou violência institucional que possa emergir das dinâmicas sociais, no ambiente universitário.

O Protocolo interno utilizado pela Ouvidoria-Geral e Ouvidoria da Mulher da UFRJ, para tratamento de questões que envolvam: Assédio Moral, Violência Sexual e Discriminação encontra-se publicado no link [https://ouvidoria.ufrj.br/images/06-09-Protocolo\\_interno\\_assedio\\_moral\\_final.pdf](https://ouvidoria.ufrj.br/images/06-09-Protocolo_interno_assedio_moral_final.pdf).

#### 2.2.3 Ações junto às Ouvidorias das unidades de saúde do Complexo Hospitalar

As unidades hospitalares possuem ouvidorias próprias, que mantêm intenso e profícuo diálogo com a Ouvidoria-Geral da UFRJ. Destaca-se que o papel da Ouvidoria-Geral se encontra definido em seu Regimento, notadamente no Art. 4ª, que é orientar a atuação das demais unidades de Ouvidoria existentes na UFRJ. (Resolução CONSUNI N°6/2009).

Para explicitar melhor a competência orientativa da Ouvidoria-Geral junto às Ouvidorias setoriais das Unidades Hospitalares, foi publicada a Portaria nº 1033, de 10 de dezembro de 2024, elaborada em conjunto com as Unidades de Ouvidorias Setoriais e Complexo Hospitalar, no período entre 2023-2024.

As atividades de orientação têm ocorrido a partir de contato direto por *WhatsApp* com o grupo de Ouvidores das Unidades Hospitalares e por reunião. Orientamos sobre tratamento de demandas, temas de interesse do grupo, necessidade de capacitação e divulgação de cursos e eventos de interesse.

#### 2.2.4 Mediação de Conflitos

Para promover e reforçar a cultura de paz na UFRJ, a Ouvidoria realizou, em 2024, várias ações voltadas para mediações de conflitos e conciliações nos diversos segmentos da UFRJ e, também, entre o público externo e membros da Universidade. Algumas ações de mediações foram solicitadas pelos gestores de unidades, de modo a evitar a abertura de sindicância, buscando uma solução consensual e pacífica para os problemas de relações interpessoais apontados.

A estratégia de realização de ações de mediação presencial e/ou virtual foi a solução encontrada para dar conta do novo contexto social nessa gestão. Utilizamos ferramentas que possam facilitar o diálogo, a escuta e aproximar as pessoas, buscando tratar as situações conflituosas, para que os envolvidos possam encontrar saídas para evitar a escalada da desarmonização.

#### 2.2.5 Atividades Pedagógicas

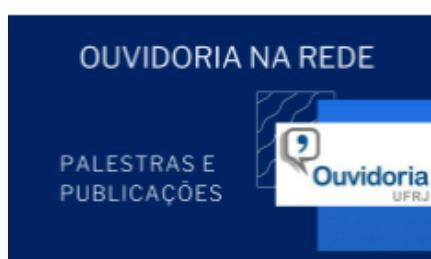
Para o desenvolvimento de atividades pedagógicas, optamos por:

- a) Promover a realização de eventos, participar de eventos à convites oriundos de Unidades, Decanias ou Pró-Reitorias da UFRJ ou de convites externos a UFRJ;
- b) construir projetos de extensão, junto à Pró-Reitoria de Extensão (PR5);
- c) realizar Ouvidorias Itinerantes nas Unidades da UFRJ.

Para identificação de temas a serem tratados, optamos por nortear-nos pela realidade da UFRJ e sociedade, agindo proativamente e/ou a partir de levantamento de situações problemas pelas vias de comunicação com a sociedade: Plataforma Fala.BR/CGU, E-mail, Rede social:

*Instagram*, reuniões de escuta ou comunicação por telefone. Consideramos também os temas oferecidos a partir de diagnóstico realizado pela própria unidade.

As palestras apresentadas estão publicadas na página da Ouvidoria, como Ouvidoria na Rede, disponível no link: <http://www.ouvidoria.ufrj.br/index.php/apresentacao/ouvidoria-na-rede>



### 2.2.5.1 Eventos promovidos ou com a participação da Ouvidoria em 2024

2024			
Participação no Fórum de Políticas Estudantis	05/03/2024	Salão Nobre do CCMN	Assédio no ambiente universitário o olhar da Ouvidoria-Geral da UFRJ sobre o estudante
Participação no evento do SISEJUFE: apresentação de relatório sobre assédio moral	28/05	Presencial/	TRT1 discute resultados de pesquisa sobre Violência Laboral, Assédio Moral, Assédio Sexual e todas as formas de Discriminação.
ENOHE Annual Conference - Portugal	12/06/2024 - 14/06/2024	Portugal	Da Academia de Platão a Portugal: Democracia, diversidade e o papel do ouvidor no ensino superior.
Palestra IBGE	18/06/2024	Microsoft Teams	Questões de Gênero: Os desafios no ambiente de trabalho na visão da Ouvidoria Geral da UFRJ
Palestra no evento LETRAMENTO RACIAL: História, Ações Estruturantes e a Escola no Brasil	27/06/2024	CLA presencial	Painel das estratégias da Ouvidoria-Geral em Ações Estruturantes na promoção do Letramento Racial dentro da UFRJ
Evento promovido pela Ouvidoria com a participação da CGU	01/11/2024	Auditório do Parque Tecnológico	Política para Prevenção e Enfrentamento ao Assédio e à Discriminação à luz do Decreto 12.122/2024: Possibilidades e desafios
Participação no IV Encuentro de la Red Iberoamericana de Defensorías Universitarias (RIDDU)	13 a 15 de novembro	Lima (Peru)	“Desafios para promover a igualdade e equidade de gênero no ambiente universitário”
Palestra presencial	10/12/2024	COPPEAD	A Prevenção Contra o Assédio Moral nas Relações de Trabalho: Por que é preciso pensar sobre isso na UFRJ?

### 2.2.5.2 Projetos de Extensão da Ouvidoria cadastrados na Pró-Reitoria de Extensão - 2024

2024		
Ouvidoria/CGU	Política para Prevenção e Enfrentamento ao Assédio e à Discriminação à luz do Decreto 12.122/2024: Possibilidades e desafios.	Importância do Decreto 12.122/2024, que estabelece diretrizes para prevenir e enfrentar práticas de assédio e discriminação em ambientes acadêmicos e profissionais. Reunir diferentes perspectivas que contribuam para a construção de um ambiente educacional mais seguro, respeitoso e inclusivo.
Ouvidoria	Debate sobre Política Pública de Prevenção ao Assédio e à Discriminação no Ambiente Escolar	Conscientizar os alunos, dos ensinamentos fundamental e médio, sobre o que são assédio e discriminação, como identificá-los, preveni-los e enfrentá-los, promovendo um ambiente escolar mais seguro, respeitoso e inclusivo.

### 2.2.5.3 Ouvidoria Itinerante

Criado em 2014, o projeto Ouvidoria Itinerante teve como objetivo integrar a Ouvidoria às várias unidades acadêmicas e administrativas da UFRJ, fomentando o debate de temáticas relevantes à comunidade universitária. A Ouvidoria Itinerante é uma iniciativa que leva os serviços da ouvidoria para diferentes unidades da UFRJ, aproximando a instituição de sua comunidade acadêmica (estudantes, professores, servidores e colaboradores).

Desde o ano de 2022, a Ouvidoria-Geral retomou as palestras presenciais para sensibilização e informação da comunidade. Atuamos, a partir de convite da Unidade ou de manifestação individual ou coletiva que chega à Ouvidoria, em que avaliamos a necessidade de realizar ação pedagógica sobre a temática.

O projeto favorece o debate e a reflexão, para sensibilizar e esclarecer o corpo social acerca do assunto demandado, além de contribuir com a proposição de medidas e recomendações aos centros acadêmicos, decanias e órgãos gestores da UFRJ.

Desde 2023 (Ofício nº 8/2023), a Ouvidoria tem encaminhado, sistematicamente, o Processo SEI nº 23079.232995/2023-62, para divulgar aos gestores esse projeto e orientar como podem solicitar a realização em sua unidade.

A Ouvidoria Itinerante da UFRJ está diretamente relacionada à sustentabilidade institucional e a políticas públicas voltadas para a transparência e participação social. Ao aproximar a comunidade acadêmica, a ouvidoria promove inclusão, participação democrática e bem-estar, pilares fundamentais da sustentabilidade social. Identificando e solucionando demandas locais. Tem contribuído para a eficiência administrativa e a redução de desperdícios, como tempo e recursos, além de contribuir para conscientização da comunidade sobre o papel da ouvidoria na construção de uma universidade mais justa e participativa, alinhando-se aos

Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), como o ODS 16 (Paz, Justiça e Instituições Eficazes).

Convém destacar que a Ouvidoria Itinerante se alinha à Política de Transparência da UFRJ, promovendo o acesso à informação e ampliando os canais de participação social. Com sua presença em diferentes unidades, a Ouvidoria Itinerante pode detectar desigualdades estruturais e propor soluções baseadas nas demandas reais da comunidade.

As unidades que receberam a Ouvidoria Itinerante foram estão relacionadas no quadro abaixo:

<b>Ouvidoria Itinerante 2023</b>		
<b>Mês</b>	<b>Local</b>	<b>Tema</b>
Novembro	Ouvidoria Itinerante - Instituto de Física	Enfrentamento ao assédio moral e à violência sexual no ambiente universitário
Novembro	Ouvidoria Itinerante - Escola de Música	Enfrentamento ao assédio moral e à violência sexual no ambiente universitário
<b>Ouvidoria Itinerante 2024</b>		
<b>Mês</b>	<b>Local</b>	<b>Tema</b>
Fevereiro	Ouvidoria Itinerante - CCJE	A Ouvidoria Itinerante na prevenção de violações de direitos e no enfrentamento à violência na UFRJ
Maio	Ouvidoria Itinerante - EEAN	A Ouvidoria Itinerante na promoção da cultura da paz na UFRJ
Junho	Ouvidoria Itinerante - CLA	Estratégias da Ouvidoria-Geral em Ações Estruturantes na promoção do Letramento Racial dentro da UFRJ
Outubro	Ouvidoria Itinerante - Maternidade-Escola	Assédio moral no ambiente universitário: o olhar da Ouvidoria sobre as Unidades de Saúde da UFRJ
Novembro	Ouvidoria Itinerante - Observatório Valongo	Responsabilidade coletiva para uma cultura de paz no Observatório do Valongo
Dezembro	Ouvidoria Itinerante - PR5	A contribuição da Ouvidoria para promoção da Cultura de Paz: Comunicação e relações nas ações de extensão da UFRJ

#### 2.2.6 Construção de Fluxos para registros e tratamento de demandas na UFRJ

Projeto iniciado em 2022 e finalizado em 2023 foi baseado na legislação vigente, com o objetivo de estabelecer o fluxo de registro e tratamento de demandas pela Ouvidoria, a fim de aprimorar medidas internas da universidade diante das demandas recebidas.

Os Fluxos de atendimentos elaborados foram disponibilizados no link <http://www.ouvidoria.ufrj.br/index.php/fluxos-e-protocolos-de-atendimentos-da-ouvidoria>:

- Fluxo Geral de Atendimentos da Ouvidoria
- Elogios
- Reclamações
- Solicitações
- Pedidos de Informação

- Denúncias
- Medidas para enfrentamento de retaliações a denunciantes

### 2.2.7 Construção de Protocolos Internos para atendimentos realizados na Ouvidoria

Nessa gestão, foram construídos e publicados no link [http://www.ouvidoria.ufrj.br/images/2024 - Protocolo de Atendimento na ouvidoria - validado.pdf](http://www.ouvidoria.ufrj.br/images/2024_-_Protocolo_de_Atendimento_na_ouvidoria_-_validado.pdf):

- a) Protocolo de Atendimento na Ouvidoria-Geral e Ouvidoria da Mulher da UFRJ: é um protocolo interno utilizado pela Ouvidoria-Geral e Ouvidoria da Mulher da UFRJ para atendimento ao público. Tem como objetivo orientar as ações realizadas pela Ouvidoria-Geral e Ouvidoria da Mulher no tratamento de questões gerais demandadas pela comunidade;
- b) Protocolo interno para tratamento de questões que envolvam violências e violações de direitos: 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.

### 2.2.8 Planos de ação de Ouvidoria

A fim de organizar e centralizar esforços para o tratamento de algumas questões prementes na UFRJ foram construídos:

- a) Plano de ação para proteção e defesa do denunciante: é o plano de ação a ser executado pela Ouvidoria-Geral e Ouvidoria da Mulher da UFRJ, para proteção e defesa do denunciante de ilícitos ou de irregularidades ocorridas na UFRJ, foi elaborado em conformidade com o Decreto nº 10.890, de 9 de dezembro de 2021. Tem como objetivo garantir a segurança da identidade de quem denuncia na UFRJ e contribuir para o enfrentamento da corrupção na UFRJ;
- b) Plano de ação para melhoria da qualidade no atendimento à pessoa na UFRJ: esse Plano de Ação destina-se à melhoria da qualidade no atendimento à pessoa na UFRJ, a ser executado pela Ouvidoria em parceria com Centros, Decanias e Unidades da UFRJ. Tem como objetivos:
  - Contribuir para melhoria na qualidade do atendimento à pessoa (cidadão-usuário) que utiliza os serviços da UFRJ em toda sua plenitude: ensino, pesquisa e extensão, incluindo as atividades assistenciais realizadas nas unidades hospitalares do Complexo Hospitalar e da Saúde;

- reforçar a comunicação e a informação como direito fundamental das pessoas na UFRJ;
- colaborar para que a UFRJ esteja cada vez mais comprometida com a promoção dos direitos humanos e com a justiça social.

### 2.2.9 Relatório sistematizado de demandas para acompanhamento e controle do oferecimento de resposta conclusiva ao demandante

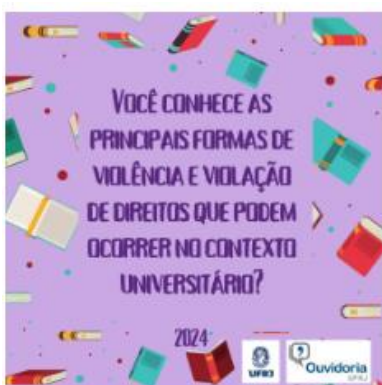
Foi construído um relatório a partir da sistematização de todas as demandas registradas no Fala.BR, com assunto "Assédio Moral" e "Assédio Sexual", (dados de junho/2023 a julho/2024), no qual constam informações como NUP, local de ocorrência, gênero do denunciante, gênero do denunciado, medida tomada etc.

NUP	Tipo de demanda	Data de registro	Local de ocorrência	Gênero (Demandante)	Denunciado/Gênero	Síntese da demanda	Medida tomada
-----	-----------------	------------------	---------------------	---------------------	-------------------	--------------------	---------------

Seguem os links para que o leitor tenha acesso ao relatório na íntegra:

- Análise de demandas com assunto "Assédio Moral" - junho/2023 a junho/2024 (disponível em: [http://www.ouvidoria.ufrj.br/images/Auditoria\\_TCU-Analise\\_de\\_demandas-2023\\_a\\_2024-Assedio\\_moral\\_para\\_publicar.pdf](http://www.ouvidoria.ufrj.br/images/Auditoria_TCU-Analise_de_demandas-2023_a_2024-Assedio_moral_para_publicar.pdf));
- Análise de demandas sobre "Assédio Sexual" - junho/2023 a junho/2024 (disponível em: [http://www.ouvidoria.ufrj.br/images/assedio\\_sexual.jpg](http://www.ouvidoria.ufrj.br/images/assedio_sexual.jpg)).

### 2.2.10 Produção de cartilhas/informativos pela Ouvidoria



Disponível em:

[http://www.ouvidoria.ufrj.br/images/stories/Ouvidoria/Informativo/Voce\\_conhece\\_as\\_diferentes\\_formas\\_de\\_violencia\\_e\\_violacao\\_de\\_direitos\\_no\\_contexto\\_universitario\\_21\\_1.pdf](http://www.ouvidoria.ufrj.br/images/stories/Ouvidoria/Informativo/Voce_conhece_as_diferentes_formas_de_violencia_e_violacao_de_direitos_no_contexto_universitario_21_1.pdf)

Disponível em:

[http://www.ouvidoria.ufrj.br/images/Assedio\\_moral.pdf](http://www.ouvidoria.ufrj.br/images/Assedio_moral.pdf)



Disponível em:

[http://www.ouvidoria.ufrj.br/images/Cartilha\\_violencia\\_10.pdf](http://www.ouvidoria.ufrj.br/images/Cartilha_violencia_10.pdf)

Produzido em parceria com a SGCOM.  
Disponível em: <https://www.instagram.com/p/DBOu-copDdO/?igsh=M2FsOHduMWxodHh4>

**Informar para transformar.**

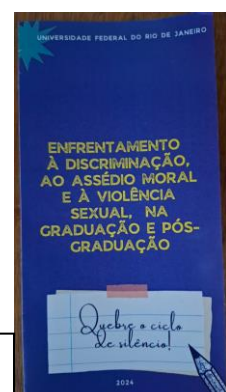
Violência contra mulher é crime.  
Não se cale. Denuncie!

 **OUVIDORIA**  
UFRJ



Disponível em:


[http://www.ouvidoria.ufrj.br/images/stories/Ouvidoria/Informativo/Racismo\\_nao\\_e\\_opinioao.\\_E\\_crime\\_4.pdf](http://www.ouvidoria.ufrj.br/images/stories/Ouvidoria/Informativo/Racismo_nao_e_opinioao._E_crime_4.pdf)




Cartilha física, para distribuição.



## 2.2.11 Material informativo divulgado pela Ouvidoria



Disponível em: [https://www.gov.br/lccc/pt-br/centrais-de-conteudo/campanhas-de-conscientizacao/prevencao-contras-assedio-moral-sexual-e-discriminacao-1/guia\\_prevencao\\_assedio\\_discriminacao.pdf](https://www.gov.br/lccc/pt-br/centrais-de-conteudo/campanhas-de-conscientizacao/prevencao-contras-assedio-moral-sexual-e-discriminacao-1/guia_prevencao_assedio_discriminacao.pdf)



Disponível em: [https://www.gov.br/cgu/pt-br/assuntos/noticias/2024/12/cgu-lanca-versao-atualizada-do-guia-lilas-contras-assedios-e-discriminacao-no-governo/22nov24-vfinal\\_cgu-gualilas2024.pdf](https://www.gov.br/cgu/pt-br/assuntos/noticias/2024/12/cgu-lanca-versao-atualizada-do-guia-lilas-contras-assedios-e-discriminacao-no-governo/22nov24-vfinal_cgu-gualilas2024.pdf)



Disponível em: <https://www.gov.br/cgu/pt-br/assuntos/noticias/2021/12/governo-federal-publica-decreto-para-protger-denunciantes-de-ilicitos-e-irregularidades>

Disponível em: <https://www.gov.br/cgu/pt-br/assuntos/noticias/2021/12/governo-federal-publica-decreto-para-protger-denunciantes-de-ilicitos-e-irregularidades>



Disponível em: <https://www.gov.br/pt-br/servicos/denunciar-violacao-de-direitos-humanos>

Disponível em: <https://www.gov.br/pt-br/servicos/denunciar-violacao-de-direitos-humanos>



Disponível em: <https://ufrj.br/aceso-a-informacao/lgpd/>

Disponível em: <https://ufrj.br/aceso-a-informacao/lgpd/>

## 2.2.12 Recomendações da Ouvidoria-Geral e da Ouvidoria da Mulher 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 à comunidade interna

j) SGCOM e a Reitoria	<p>Criar junto à Ouvidoria campanha de enfrentamento à violência sexual na Universidade;</p> <p>b) divulgação do aplicativo E-visu para combater a violência contra a mulher,</p>	Início 2024	Ação contínua Em fase de negociação
k) SGCOM	<p>1- Divulgação das ações da Ouvidoria-Geral</p> <p>a) Publicização das atividades educativas realizadas em forma de evento ou como material orientativo, disponibilizado na página da Ouvidoria- Geral;</p> <p>b) Divulgação do site da Ouvidoria - <a href="http://www.ouvidoria.ufrj.br/">http://www.ouvidoria.ufrj.br/</a>;</p> <p>c) Divulgação do Instagram da Ouvidoria-@ouvidoriaUFRJ.</p> <p>d) Assessoramento à Ouvidoria na divulgação de todas as campanhas empreendidas .</p> <p>e) Divulgação da Plataforma Integrada de Ouvidorias Fala.BR como canal de recepção das demandas de ouvidoria (reclamações, sugestões, elogios, denúncias, solicitação de informação) - <a href="http://falabr.cgu.gov.br">http://falabr.cgu.gov.br</a>.</p> <p>2 - 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.</p> <p>3 - Assessoramento à Ouvidoria-Geral para que a comunicação empreendida por esse Órgão atinja os diversos públicos que se relacionam com a UFRJ.</p>	Início 2024	Processo SEI n° 23079.256210/2022-66.

### **3 PROGRAMA DE GESTÃO E DESEMPENHO E OUVIDORIA**

Nessa gestão, entendeu-se que o atendimento presencial é o momento mais importante do trabalho de ouvidoria, em função de seu papel de escuta. O atendimento presencial possibilita ainda o estabelecimento de confiança e o acolhimento ao demandante, auxiliando no processo de mediação de conflitos e promoção de cultura de paz na UFRJ. Considerou-se, no entanto, as condições ambientais do ambiente de trabalho (calor excessivo e a falta de ventilação natural e/ou artificial nos espaços da Ouvidoria (conforme laudo técnico da Coordenação de Políticas de Saúde do Trabalhador, processo SEI nº [23079.263687/2023-89](#)) e acordou-se coletivamente, em 2023, que deveria ser mantido, no mínimo, uma pessoa por dia, das 9h às 14h, enquanto perdurasse essa situação. Foi garantida a publicação dessa informação na página da Ouvidoria, para orientar as comunidades interna e externa.

Destaca-se que a Ouvidoria está inserida no projeto de climatização do Edifício Jorge Machado Moreira (processo SEI nº [23079.203597/2022-58](#)).

### **4 PARTICIPAÇÃO EM REDES NACIONAIS E INTERNACIONAIS DE OUVIDORIAS**

#### **4.1 Membra da Rede Nacional de Ouvidorias da OGU (RENOUV)**

A Rede Nacional de Ouvidorias (RENOUV), prevista pelo Decreto n. 9.492/2018, tem a finalidade de integrar as ações de simplificação desenvolvidas pelas ouvidorias dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios.

A Rede é coordenada pela Ouvidoria-Geral da União, e todas as ouvidorias que fazem a adesão podem utilizar gratuitamente a Plataforma Fala.BR e ter acesso às ações de capacitação para agentes públicos em matéria de ouvidoria, acesso à informação, simplificação de serviços, entre outros. Mais informações pelo link: <https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/ouvidorias/rede-de-ouvidorias>

#### **4.2 Membra do Fórum Nacional de Ouvidores Universitários e de Hospitais de Ensino (FNOUH)**

O Fórum Nacional de Ouvidores Universitários e de Hospitais de Ensino (FNOUH) é uma organização autônoma, laica, sem qualquer vinculação política e partidária, sem fins

lucrativos, voltada à articulação, cooperação, capacitação e planejamento coletivo de assuntos de interesse das ouvidorias das Instituições de Ensino Superior – IES, de Hospitais de Ensino e temas afins, visando à promoção da cidadania e do pleno exercício da democracia. Maiores informações no link: <https://www.fnouh.com.br/>

#### **4.3 Membro da *Red Iberoamericana de Defensorías Universitarias (RIIDU)***

No ano de 2023, a Ouvidora-Geral da UFRJ foi eleita como membra da Rede Ibero-Americana de Ouvidoria Universitária (RIIDU). Integrando a comunidade ibero-americana de nações, que partilha culturas, valores e princípios fundamentais dos Direitos Humanos, esta associação tem como objetivo principal ser um foro estável e permanente, que permita o trabalho em rede, a transferência e a permuta de conhecimento, informação e experiências relacionadas com os Provedores do Estudante, assim como a defesa dos direitos universitários dentro do espaço ibero-americano das instituições de ensino superior.

Maiores informações podem ser encontradas no link: <https://www.riddu.org/pt-br/directorio>

## **5 PRINCIPAIS DESAFIOS**

A seguir, apresentamos alguns de nossos principais desafios:

- a) Garantir a efetividade na comunicação, a informação e o atendimento de qualidade na UFRJ; (Plano publicado na íntegra no link: [http://www.ouvidoria.ufrj.br/images/2024 - Plano de acao Atendimento ao usuario assinado.pdf](http://www.ouvidoria.ufrj.br/images/2024_-_Plano_de_acao_Atendimento_ao_usuario_assinado.pdf));
- b) garantir a participação, proteção e *defesa* dos direitos do *usuário* da UFRJ, em conformidade com a Lei de defesa do usuário público, nº 13.460/2017;
- c) garantir proteção e defesa do denunciante na UFRJ (Plano de ação publicado na íntegra no link: [http://www.ouvidoria.ufrj.br/images/2024 - Plano de acao - enfrentamento a retaliacao - revisado Luzia assinado.pdf](http://www.ouvidoria.ufrj.br/images/2024_-_Plano_de_acao_-_enfrentamento_a_retaliacao_-_revisado_Luzia_assinado.pdf));
- d) continuar a contribuir para diminuir a assimetria informacional entre a UFRJ e o seu público interno e a sociedade;
- e) promover a mediação de conflitos e conciliação;

- f) acolher, tratar e apresentar resultados de investigação de denúncias sobre violações de direitos, discriminação, assédio moral e sexual, entre outras que podem ocorrer no ambiente universitário;
- g) promover o tratamento de dados pessoais, de forma que seja utilizado para o atendimento de sua finalidade pública, buscando sempre o atendimento do interesse público, conforme a Lei nº 13.709/2018 (LGPD);
- h) assegurar o cumprimento das normas relativas ao acesso à informação, de forma eficiente, em conformidade com a Lei nº 12.527/2011 - Lei de acesso à informação;
- i) manter a realização de Ouvidoria Itinerante de forma sistemática, na modalidade presencial ou remota, para fortalecer laços institucionais com as unidades acadêmicas, abordando os problemas mais demandados naquelas áreas, promovendo uma maior conscientização e sensibilização sobre o papel e as ações da Ouvidoria e a produção de informação em transparência;
- j) contribuir para a realização de ações conjuntas da Reitoria, das Pró-Reitoria, das Decanias com as respectivas unidades acadêmicas, com o Diretório Central de Estudantes (DCE), os Centros Acadêmicos (CAs) e os Sindicatos voltadas para o acolhimento das pessoas em situação de violação de direito ou violência na UFRJ e a atenção à saúde física e mental de toda a comunidade;
- k) participar da construção do PDI Institucional;
- l) estabelecer ações para promover o aumento de visibilidade das ações promovidas pela Ouvidoria;
- m) promover ações destinadas ao enfrentamento à violência sexual na Universidade;
- n) cumprir as metas estabelecidas no plano de metas definidas pelo Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOUP);
- o) garantir a realização do trabalho de forma presencial na Ouvidoria;
- p) realizar esforços para que a UFRJ seja, cada vez, mais diversa e inclusiva e que garanta ao cidadão a possibilidade de participação e controle social.

## 6 PROPOSTAS DE AÇÕES

Apresentamos, a seguir, a proposta de ação para superar os principais desafios apresentados pela Ouvidoria, com seus respectivos objetivos, atividades, prazos para implementação e os responsáveis pela execução.

<b>Objetivos</b>	<b>Atividades</b>	<b>Prazo</b>	<b>Responsáveis</b>
1. Garantir a efetividade na comunicação e a qualidade no atendimento na UFRJ	1 Sensibilizar a comunidade para boas práticas no atendimento ao público	Medidas permanentes: 1 Já iniciada	1 e 5 Ouvidoria em parceria com: Gestores de Unidades e SGCOM
	2 Realizar divulgação sobre oportunidades de capacitação relacionada ao atendimento de qualidade ao usuário, estudantes, servidores, profissionais que atuam na UFRJ.	2 Em levantamento/Março 2025	2 Ouvidoria e PR4 (Sou. Gov)
	3 Identificar junto à Pró-Reitoria de Pessoal possibilidade de realização de capacitação sobre qualidade no atendimento ao usuário comunicação e informação na UFRJ	3. janeiro 2025	3 Ouvidoria e PR4
	4 Organizar Oficina Direito à comunicação e informação na UFRJ: limites e possibilidades	4. Já iniciada	4 Ouvidoria, Comitê de Integridade, Superintendência-Geral de Comunicação Social (SGCOM), Superintendência Geral de Tecnologia da Informação e Comunicação (SGTIC), Escola de Comunicação da UFRJ (ECO), Representante de estudantes (ensino fundamental e médio- graduação e pós-graduação), Representante de TAES e docentes.
	5 Realizar Campanha “Cultura de paz e respeito entre pessoas”	5. Já iniciada	
	6 Realizar Mapeamento de reclamações sobre dificuldade de comunicação com UFRJ	6. Em levantamento	
	7 Informar/ Encaminhar aos setores as demandas recebidas relacionadas à insatisfação com o atendimento e dificuldade de contato, seja presencialmente, por telefone ou via e-mail.	7. Já iniciada	
	8 Recomendar aos setores o uso de boas práticas no atendimento ao público.	8. Já iniciada	
	9 Realizar atividades pedagógicas que contemplem boas práticas no atendimento ao público.	9. Já iniciada	
6, 7, 8 e 9 Ouvidoria			
2. Garantir a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário da UFRJ, em conformidade com a Lei	1- Promover a participação do usuário na UFRJ.	1, 2, 3, 4, 5 e 6- 2024 Contínuo	Ouvidoria em parceria com Comitê de Integridade e Unidades da UFRJ

<p>de defesa do usuário público, nº 13.460/2017.</p>	<p>2 - Acompanhar a prestação de serviços na UFRJ, visando a garantir a sua efetividade;</p> <p>3- Auxiliar na prevenção e correção de atos e procedimentos incompatíveis com os direitos de usuários;</p> <p>4 - Propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário e para o aperfeiçoamento na prestação de serviços.</p> <p>5- Divulgar sistematicamente os Fluxos de recebimento de denúncias, a fim de garantir um fluxo único para recebimento (cadastro de denúncias na Ouvidoria), gerenciamento e monitoramento de denúncias recebidas até sua conclusão.</p> <p>6. elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações oriundas das manifestações recebidas e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços na UFRJ.</p>		
<p>2 Promover ações para a proteção e defesa do denunciante</p>	<p>1.Reforçar o papel da Ouvidoria como canal institucional para recebimento de denúncias na UFRJ.</p> <p>2.Garantir que a Ouvidoria realize os procedimentos de análise prévia da denúncia, observando os prazos e procedimentos previstos.</p> <p>3.Garantir o exercício do direito de relatar a denúncia pelo manifestante.</p> <p>4. Garantir que as manifestações sejam apresentadas pela Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR.</p> <p>5. Assegurar que os denunciantes terão seus dados e identidade preservados até o fim do processo, sendo revelados apenas se forem relevantes para a apuração da denúncia.</p> <p>6. Garantir que a Ouvidoria receba informações sobre a conclusão de procedimento apuratório em 100% das denúncias encaminhadas para apuração.</p> <p>7. Garantir que as denúncias informando retaliações contra o(a)</p>	<p>1,2,3,4 e 5 atividade contínua/ já iniciada</p> <p>6. Em fase de organização</p> <p>7. Já iniciada</p>	<p>1 e 4. Ouvidoria</p> <p>2 Ouvidoria e Unidades que compõem Integridade na UFRJ</p> <p>3.Todas as Unidades da UFRJ</p> <p>5 e 6. Ouvidoria e Unidades apuratórias</p> <p>7. Ouvidoria e Unidades apuratórias</p>

	denunciante sejam recebidas e apuradas.  8. Contribuir para que a(s) unidade(s) de apuração (unidade administrativa ou autoridade) estejam capacitadas para realizar a análise dos fatos relatados e o tratamento das denúncias.	8. Início em abril 2025	8. Ouvidoria, Comitê de Integridade, Pró Reitoria de Pessoal
3 Mitigar a assimetria informacional e comunicacional da instituição em relação à sociedade em geral e à comunidade interna da UFRJ.	1. Ampliar a transparência ativa nos portais acadêmicos e administrativos da UFRJ, considerando as demandas recebidas pelo Serviço de Informações ao Cidadão (e-SIC/CGU) e considerando o PDA UFRJ (2020-2022).  2. Fomentar o uso do sistema da Carta de Serviços da UFRJ.	1 e 2 - 2024 Contínuo	1 e 2 Ouvidoria e Gestores de Unidades  2. Ouvidoria, SUPERTIC e gestores de unidades
4 Promover a mediação de conflitos e conciliação.	1. Promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e a UFRJ.  2. Desenvolver campanhas de conscientização e sensibilização do corpo social para a importância da comunicação empática em todas as esferas da UFRJ, reforçando a interlocução da Ouvidoria com as Pró-reitorias, Decanias e Unidades Acadêmicas e Administrativas, neste sentido.	1 e 2 - 2024 Contínuo	1 e 2. Ouvidoria em parceria com Unidades
5 Acolher as denúncias de violações de direitos, discriminação, assédio moral e sexual, entre outras violações de direitos e violências que podem ocorrer no ambiente universitário.	1. Garantir que a Ouvidoria atue como espaço de escuta e acolhimento, com vistas a garantia de direitos de manifestantes.  2. Orientar para que as denúncias sejam realizadas em canal institucional.  3. Acompanhar o registro e resposta final de denúncias.  4. Desenvolver campanhas de conscientização e sensibilização do corpo social acerca da temática.  5. Elaborar Protocolo interno da Ouvidoria para atendimento à pessoa em Situação de violações de direitos ou violências na UFRJ  6. Contribuir na elaboração de Protocolo Institucional para atendimento à pessoa em situação de violações de direitos ou violências na UFRJ	1 2, 3 e 4 - 2024 Contínuo  5. Já elaborado	1, 2, 3 e 4- Ouvidoria e Unidades apuratórias  6. DAC/ CORIN
6 Promover o tratamento de dados pessoais, de forma que seja utilizado para o atendimento de sua finalidade pública,	1. Garantir a integridade e o uso de dados, exclusivamente, para promoção de recomendações que visem a garantir direitos de usuários e a trazer melhorias nos serviços da UFRJ.	2024 Contínuo	Ouvidoria e Unidades da UFRJ



buscando sempre o atendimento do interesse público, conforme a Lei nº 13.709/2018(LGPD).			
7 Assegurar o cumprimento das normas relativas ao acesso à informação, de forma eficiente, em conformidade com a Lei nº 12.527/ 2011- Lei de acesso à informação.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Monitorar a implementação do disposto nesta Lei.</li> <li>2. Apresentar relatórios periódicos sobre o seu cumprimento.</li> <li>3. Recomendar as medidas indispensáveis à implementação e ao aperfeiçoamento das normas e procedimentos necessários ao correto cumprimento do disposto nesta Lei;</li> <li>4. Orientar aos gestores da UFRJ, no que se refere ao cumprimento do disposto nesta Lei e seus regulamentos.</li> </ol>	1, 2, 3 e 4. 2024 Contínuo	1, 2, 3 e 4 - Ouvidoria e Gestores de Unidades.
8 Manter a realização de Ouvidoria Itinerante de forma sistemática, na modalidade presencial ou remota, para fortalecer laços institucionais com as unidades acadêmicas, abordando os problemas mais demandados naquelas áreas, promovendo uma maior conscientização e sensibilização sobre o papel e as ações da Ouvidoria e a produção de informação em transparência.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 Reforçar anualmente o encaminhamento do (Ofício nº 8/2023) / Processo SEI nº 23079.232995/2023-62, para divulgar aos gestores o Projeto de Ouvidoria Itinerante e orientar como podem solicitar a realização em sua unidade.</li> <li>2 Mapear temas de interesse na UFRJ.</li> </ol>	1 e 2. Iniciado em 2022	1 e 2. Ouvidoria, Gestores da UFRJ
9 Mapear iniciativas setoriais de promoção, acolhimento e orientação às pessoas sobre as diversas formas de discriminação e assédio que podem ocorrer na UFRJ.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Identificar iniciativas existentes e conhecer suas áreas de atuação.</li> <li>2. Mapear estratégias e práticas usadas por esses grupos para enfrentar violações.</li> <li>3. Promover integração entre as diversas frentes que atuam em defesa de direitos e a Ouvidoria.</li> <li>4. Facilitar parcerias e colaboração em ações futuras de prevenção e combate à violência.</li> </ol>	Iniciado 2024. Acesse o formulário pelo link: Formulário de Mapeamento – <i>Google Forms</i> : <a href="https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSc-zII76sQCceIPgVtAsrBulQPMWCJSdodbfsgUZWb2AITIdg/vi/wform">https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSc-zII76sQCceIPgVtAsrBulQPMWCJSdodbfsgUZWb2AITIdg/vi/wform</a>	Ouvidoria em parceria com Pró-Reitorias, Decanias, Unidades, Diretório Central de Estudantes (DCE), Centros Acadêmicos (CAs) e Sindicatos.
10 Participar na construção do PDI Institucional.	1 Manter a participação em Grupo de Trabalho para construção do PDI na UFRJ	Já iniciado	Coordenação da PR3, com a participação da Ouvidoria
11 Estabelecer ações para promover o aumento de visibilidade das atividades promovidas pela Ouvidoria	1. Publicização das atividades educativas realizadas em forma de evento ou como material orientativo, disponibilizado na página da Ouvidoria- Geral, no Instagram da Ouvidoria- @ouvidoriaUFRJ.	Já iniciada	Ouvidoria e SGCOR

	<p>2.Solicitar o assessoramento da SGCOR para que a comunicação empreendida por esse Órgão atinja os diversos públicos que se relacionam com a UFRJ.</p> <p>3. Manter a divulgação da Plataforma Integrada de Ouvidorias Fala.BR como canal de recepção das demandas de ouvidoria (reclamações, sugestões, elogios, denúncias, solicitação de informação) - <a href="http://falabr.cgu.gov.br">http://falabr.cgu.gov.br</a>.</p> <p>4. 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.</p> <p>5. Assessoramento à Ouvidoria-Geral para que a comunicação empreendida por esse Órgão atinja os diversos públicos que se relacionam com a UFRJ.</p>		
<p>12 Promover ações destinadas ao enfrentamento à violência sexual na Universidade</p>	<p>1.Realizar campanhas educativas.</p> <p>2.Manter parceria com o Núcleo de Estudos de Políticas Públicas em Direitos Humanos - Suely Souza de Almeida (Neep- DH/ Escola de Serviço Social)/Centro de Referência de Mulheres (CRM).</p> <p>3.Fixar cartazes educativos em lugares de visibilidade - por exemplo, em banheiros - com modelo próprio da UFRJ. Apresentamos o modelo do CACO no link - <a href="https://msmy.facebook.com/cacofnd/photos/2186433938180436/">https://msmy.facebook.com/cacofnd/photos/2186433938180436/</a>.</p> <p>4. promover a 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</p>	<p>1 e 2. Já iniciado</p> <p>3. Julho 2025</p> <p>4. Já iniciado</p>	<p>1, 2 e3. Ouvidoria em parceria com Unidades, CRM (Neep-DH)</p> <p>Ouvidoria</p>

	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.		
13 Cumprir as metas estabelecidas no plano de metas definidas pelo Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOUP).	<p>1. Adotar providências para a conclusão da revisão e 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.</p> <p>2. 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.</p> <p>3. Garantir a atualização da Carta de Serviços ao Usuário da UFRJ</p>	<p>1. Iniciada em 2023- Finalizar Julho 2025</p> <p>2. Iniciar em abril 2025</p> <p>3. Ação contínua</p>	<p>1. Ouvidoria Unidades da UFRJ- Consulta pública CONSUNI</p> <p>2. Ouvidoria da UFRJ e OGU.</p> <p>3. Ouvidoria, SUPERTIC e Unidades da UFRJ</p>
14 Garantir a realização do trabalho de forma presencial na Ouvidoria.	<p>1. Acompanhar o processo de climatização aberto pelo CLA, no qual a Ouvidoria faz parte.</p> <p>2. Elaborar escalas de trabalho, garantindo ao menos 1 servidor presencialmente na Ouvidoria, para realização de atendimentos, no período de 9 às 14h.</p> <p>3. Vislumbrar a possibilidade de identificar novo espaço para Ouvidoria, caso projeto de climatização do JMM não tenha êxito.</p>	<p>1 e 2. Ação contínua, enquanto se mantiverem as condições de insalubridade do ambiente.</p> <p>3. Avaliar necessidade em 2025</p>	1, 2 e 3. Ouvidoria
15 Realizar esforços para que a UFRJ seja cada vez mais diversa e inclusiva e que garanta ao cidadão a possibilidade de participação e controle social	<p>1 Realizar ações pedagógicas que contribuam para o fortalecimento da cultura de paz e o respeito entre as pessoas na UFRJ</p> <p>2 Promover ações pedagógicas que ampliem o conhecimento da comunidade sobre os principais problemas que incidem sobre a UFRJ: assédio moral, violência de gênero, racismo, capacitismo, entre outros.</p> <p>3 Promover ações de avaliação das atividades realizadas pela Ouvidoria da UFRJ- Você sabe o papel da <b>Ouvidoria</b> na Universidade? <b>Queremos ouvir</b> vocês! Sua opinião é muito importante!</p>	<p>1 e 2. Já iniciado</p> <p>3. Iniciado em 09/2024</p> <p>4. 2025/ 2026</p>	<p>1 e 2. Ouvidoria</p> <p>3. Ouvidoria</p> <p>4. Ouvidoria e SUPERTIC</p>

	<p>4 Realizar junto a SUPERTIC a reestruturação da Carta de Usuários da UFRJ</p> <p>5 Instituir o Conselho de Usuários na UFRJ, para garantir a participação dos usuários no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços.</p>	5.2026	5. Ouvidoria e Unidades da UFRJ
--	---	--------	---------------------------------

## 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, consequentemente, para a consolidação do processo democrático e aprimoramento da participação social neste processo.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BRASIL. Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011. Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 18 nov. 2011.

BRASIL. Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017. Dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 26 jun. 2017.

BRASIL. Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018. Regulamenta a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, para tratar do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal e do acesso a informações públicas. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 6 set. 2018.

BRASIL. Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012. Regulamenta a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, que dispõe sobre o acesso a informações. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 16 mai. 2012.

BRASIL. Decreto nº 10.153, de 3 de dezembro de 2019. Regulamenta a proteção à identidade do denunciante de irregularidades no âmbito da administração pública federal. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 4 dez. 2019.

BRASIL. Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018. Dispõe sobre a proteção de dados pessoais e altera a Lei nº 12.965, de 23 de abril de 2014 (Marco Civil da Internet). Diário Oficial da União, Brasília, DF, 15 ago. 2018.

BRASIL. Controladoria-Geral da União. Instrução Normativa nº 05, de 4 de outubro de 2018. Dispõe sobre os critérios e procedimentos para a atuação das unidades de ouvidoria do Poder Executivo federal. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 5 out. 2018.