



**Ouvidoria**  
UFRJ

# Carta de Serviços ao Cidadão

*“Conhecer é tarefa de sujeitos, não de objetos. É como sujeito e somente enquanto sujeito, que o homem pode realmente conhecer.”*

*Paulo Freire.*

## Apresentação

A Constituição Cidadã de 1988 estabelece que a democracia no Brasil será exercida de forma direta ou por meio de representantes de modo a estimular a participação do cidadão relativamente à avaliação e à cobrança da qualidade dos serviços que devem ser prestados à sociedade.

A Ouvidoria é um instrumento da democracia direta que está à disposição do cidadão. Ela é um remédio constitucional que visa mitigar a apatia social e a descrença da população na prestação eficiente e adequada do serviço público, estimulando a participação da população e o respeito aos fundamentos republicanos como a cidadania e a dignidade da pessoa humana, por esse motivo, e com base no Decreto nº 6.932/2009, apresenta a **Carta de Serviços ao Cidadão da Ouvidoria-Geral da UFRJ**

A eficiência do setor público como um direito difuso da cidadania está consagrada na Constituição Brasileira, nesse conceito se insere a Ouvidoria, que teve sua origem remota na constituição sueca, de 1809, na figura do *ombudsman*, e hoje tem uma função garantidora dos direitos humanos e dos direitos constitucionais.

Podemos afirmar que a Ouvidoria é um instituto antigo, surgiu no Brasil Colônia, entretanto, sua concepção inicial foi mudando e no Brasil contemporâneo ela é singular, é, concomitantemente, instrumento de democracia direta e ferramenta de gestão, evoluiu de acordo com as necessidades e condições sociais, culturais, econômicas e regionais, apresenta-se como um modelo de recepção à participação e representação do cidadão, espaço não burocrático, de fácil acesso, com atuação, muitas vezes, baseada na oralidade e na informalidade, com o intuito, também, de concretizar os princípios da legalidade, da impessoalidade, da moralidade, da publicidade, da eficiência, da economicidade e da celeridade.

Clique [aqui](#) e conheça o Regimento Interno da Ouvidoria-Geral da UFRJ.

[www.ouvidoria.ufrj.br](http://www.ouvidoria.ufrj.br)

Ouvidoria o espaço da cidadania!



UFRJ



**Ouvidoria**  
UFRJ

# Carta de Serviços ao Cidadão

## Missão

A Ouvidoria é a voz do cidadão na UFRJ!

À Ouvidoria é conferida a tarefa de interpretar as demandas de forma sistêmica, para delas inferir eventuais oportunidades de melhoria dos serviços e, em nome desses, sugerir mudanças. Também estimula iniciativas descentralizadas, voluntárias e efetivas de aprimoramento da máquina pública, dos profissionais e dos serviços prestados, implementadas com eficiência e facilidade tornando-se, assim, um instrumento de inclusão social.

Na UFRJ, ela é um órgão de natureza mediadora, sem atribuição administrativa, deliberativa, executiva ou judicativa e exercerá suas funções junto às unidades acadêmicas, unidades suplementares, centros universitários e órgãos da administração da UFRJ, para o alcance de suas finalidades.

A Ouvidoria não é e não substitui o *fale conosco*, as associações, as representações, os sindicatos, auditoria, corregedoria. Ela é mais um instrumento de interlocução que visa garantir os direitos do cidadão, o acesso do cidadão à informação como um direito humano fundamental.

Para a Ouvidoria toda manifestação é importante. Seu papel institucional é zelar pelo direito à manifestação e à informação do cidadão.

Esse é um processo que exige mudança de cultura organizacional e um constante trabalho de conscientização e sensibilização dos dirigentes e servidores nos diversos níveis da Instituição para a necessidade de se construir um ambiente que contemple a ética e a responsabilidade social.

A Ouvidoria sinaliza que a alta administração da Universidade Federal do Rio de Janeiro comprometeu-se com a possibilidade de mitigar o déficit de cidadania, comprometeu-se com a transparência administrativa, com a eficiência e com a ética, comprometeu-se a ajudar na construção de um mundo mais justo e equânime.

A UFRJ, verdadeiro agente de transformação da sociedade, ao cuidar do desenvolvimento, da difusão do conhecimento, do futuro do país, da formação do cidadão, convoca todos os seus servidores a abraçarem essa iniciativa, contribuindo, assim, para a valorização da cidadania, da civilidade, dos direitos humanos e, conseqüentemente, para a consolidação do processo democrático.



UFRJ



**Ouvidoria**  
UFRJ

# Carta de Serviços ao Cidadão

## Objetivos

O objetivo geral da Ouvidoria é a criação de um ambiente de valorização da participação do cidadão, por meio das opiniões, sugestões, reclamações e problemas da sociedade e da comunidade acadêmica da UFRJ, para garantir os direitos dos cidadãos, concretizando, dessa forma, o princípio da eficiência, os princípios da ética e da transparência nas relações com a sociedade.

### São atribuições da Ouvidoria:

- Atuar no pós-atendimento, na mediação de conflitos entre o cidadão e a instituição, procurando personalizar o atendimento ao demandante
- Avaliar a procedência das solicitações, encaminhando-as aos setores competentes para a devida apreciação e resposta
- Auxiliar a instituição no exercício da autocrítica e da reflexão
- Mapear e localizar eventuais falhas nos procedimentos da instituição
- Propor a adoção de providências ou medidas para soluções de problemas, quando necessário
- Dar o devido retorno ao interessado de forma ágil e desburocratizada
- Cobrar soluções dos gestores
- Acompanhar as providências adotadas
- Garantir o acesso à informação como um direito humano fundamental



UFRJ



**Ouvidoria**  
UFRJ

# Carta de Serviços ao Cidadão

## Manifestações

Manifestação é o ato de dar a conhecer, de revelar (pensamentos, ideias). Ato de exprimir-se, pronunciar-se publicamente.

A Ouvidoria-Geral da UFRJ desenvolve o seu trabalho disponibilizando diferentes meios de acesso ao cidadão. São eles, carta, telefone, correio-eletrônico, Internet e atendimento presencial. Qualquer pessoa, física ou jurídica, da comunidade interna ou externa, que desenvolva alguma relação com a Universidade pode levar a sua manifestação à Ouvidoria.

O atendimento presencial inclui, não somente, a orientação, o acesso à informação, o acolhimento das pessoas que nos procuram, presencialmente, de forma espontânea, mas, também, a recepção daqueles que levaram a sua demanda por outros canais e, em razão do conteúdo da manifestação, da natureza da manifestação, são convidados a comparecer à Ouvidoria. Isso ocorre, rotineiramente, é uma atividade que se traduz, também, na humanização dos nossos serviços.

Muitas vezes o atendimento presencial não se esgota naquele atendimento, gerando uma manifestação pela Internet que o cidadão deverá fazer ao acessar o sistema no site [www.ouvidoria.ufrj.br](http://www.ouvidoria.ufrj.br). As manifestações que nos chegam por e-mail ou por carta, também, são cadastradas no referido sistema, o que facilita a integração das demandas da Ouvidoria num único ambiente informatizado e viabiliza a geração de relatórios quantitativos e qualitativos. Somente não são cadastradas no referido sistema as manifestações telefônicas relativas a

denúncias e elogios, quando são anônimas e não apresentam dados/elementos mínimos relevantes e necessários para a sua verificação, e as manifestações tratadas em atendimento presencial e que são prontamente solucionadas.

Portanto toda manifestação que nos chega pelo sistema da Ouvidoria, acessado através do site [www.ouvidoria.ufrj.br](http://www.ouvidoria.ufrj.br), é cadastrada pelo próprio demandante escolhendo a opção "MANIFESTAÇÃO"/"CADASTRO"

(<http://www.ouvidoria.ufrj.br/index.php/cadastro>) e, após a inserção das informações pertinentes e o envio, recebe um código de manifestação e um prazo para resposta, automaticamente, levados ao conhecimento do demandante que de posse desses dados fará, quando quiser, sua consulta, diretamente, no sistema inserindo o seu código, em campo específico, escolhendo a opção "MANIFESTAÇÃO"/"CONSULTA", para conhecer o andamento da sua demanda (<http://www.ouvidoria.ufrj.br/index.php/consulta>)



UFRJ



**Ouvidoria**  
UFRJ

# Carta de Serviços ao Cidadão

## Manifestações

O prazo para a resposta da demanda tem um mínimo de cinco dias, entretanto, dependendo da natureza de cada manifestação, muitas vezes, as respostas são imediatas, prestadas pela própria Ouvidoria, e outras precisam de um tempo maior para serem respondidas adequadamente. Isso porque há respostas que não dependem somente da Ouvidoria, a maioria delas depende dos gestores responsáveis pela demanda. O cidadão que tem a sua manifestação encerrada, com a resposta final de sua demanda, ao ter acesso a resposta recebe, concomitantemente, um convite para participar de uma pesquisa on line de satisfação sobre o serviço não somente da Ouvidoria mas do órgão, do centro ou da unidade demandada. Essa é uma excelente ferramenta que nos permite aprofundar o nosso diagnóstico sobre os pontos fortes e pontos fracos da gestão, o que é preciso melhorar e como aperfeiçoar os serviços.

O cidadão deverá indicar pelo sistema, ao cadastrar a sua manifestação, a forma de sua preferência para receber a resposta que poderá ser enviada por e-mail, por telefone, ou carta.

É muito importante que todos os campos da manifestação, apresentada pelo sistema, sejam preenchidos com exatidão pelo cidadão para facilitar a nossa comunicação com o demandante. O nosso contato com o cidadão não se esgota na troca de mensagens

eletrônicas, muitas vezes, é preciso ouvi-lo, presencialmente, para tanto, o cidadão ao comparecer à Ouvidoria, certamente, encontrará um espaço, um ambiente, acolhedor, com pessoas que gostam de gente e que se dedicam a construir um mundo melhor. A Ouvidoria é o espaço da civilidade, da cidadania e da amorosidade.

Caso a Internet esteja fora do ar, sugerimos que nos telefonem, há dois números à disposição dos usuários (55 21 3938-1619/1620) ou compareçam ao gabinete da Ouvidoria-Geral, localizada no 2º andar do prédio da Reitoria da UFRJ, no último corredor, há placas internas no prédio que indicam a nossa localização, há um cartaz nas portas da Ouvidoria, todos que nos procuram são recebidos com muita atenção, urbanidade e respeito, essa é a nossa marca, esse é o nosso dever!

Aqueles que tiverem dificuldade de acesso podem telefonar para que possamos equacionar o pleno e adequado atendimento. As pessoas portadoras de necessidades visuais podem acessar os nossos serviços se valendo do sistema Dosvox, cujo acesso é, <http://intervox.nce.ufrj.br/dosvox>



UFRJ



**Ouvidoria**  
UFRJ

# Carta de Serviços ao Cidadão

## Manifestações

Além disso, internamente, a Ouvidoria desenvolve uma atividade itinerante, isto é, visita os vários órgãos administrativos, centros e unidades acadêmicas da UFRJ, para difundir o seu trabalho e estimular a participação do cidadão, é o que chamamos de Ouvidoria ativa!

Somos poucos, mas procuramos fazer muito, começando pelo reconhecimento da importância da participação cidadã, para que a Ouvidoria-Geral da UFRJ e a UFRJ possam cumprir adequada e eficientemente a sua Missão, ao contribuírem para a construção do bem-comum, a construção de uma sociedade mais justa, humana, igualitária e solidária.

### Na Ouvidoria as manifestações são assim classificadas:

**INFORMAÇÃO:** Solicitação de alguma referência (endereço, nome de responsável, atendimento, horário, etc.)

**SUGESTÃO:** Ideias, propostas de mudança

**RECLAMAÇÃO:** Queixas, manifestações de desagrado, protestos, reivindicações

**DENÚNCIA:** Dar a conhecer uma contravenção ou ato de caráter ilegal

**ELOGIO:** Referência de agrado, louvor, em relação ao atendimento recebido ou situações observadas ou vivenciadas

### Quanto à identificação as manifestações podem ser:

**ABERTAS:** Seus dados ficarão disponíveis durante a tramitação da manifestação, permitindo maior agilidade na apuração dos fatos

**SIGILOSAS:** Seus dados ficarão disponíveis somente para a Ouvidoria, mantendo-se sigilo durante a tramitação da manifestação

**ANÔNIMAS:** Não há necessidade de identificação do manifestante. Entretanto este tipo de manifestação pode dificultar ou mesmo inviabilizar a apuração dos fatos alegados



UFRJ



**Ouvidoria**  
UFRJ

# Carta de Serviços ao Cidadão

## Acesso à Ouvidoria

O atendimento ao público na Ouvidoria-Geral da UFRJ é realizado por meio do portal na internet ou atendimento presencial, além do atendimento telefônico.

### Portal na internet:

O site da Ouvidoria está disponível durante 24 horas por dia, nos 7 dias da semana, e pode ser acessado pelo portal na internet [www.ouvidoria.ufrj.br](http://www.ouvidoria.ufrj.br)

### Correios e atendimento presencial:

O atendimento presencial pode ser agendado, previamente, por telefone ou pelo e-mail [secouvidoria@reitoria.ufrj.br](mailto:secouvidoria@reitoria.ufrj.br), durante o horário de atendimento ao público, das 9h00min às 16h00min, na Ilha da Cidade Universitária, Av. Pedro Calmon, nº 550 – Prédio da Reitoria – 2º andar, Rio de Janeiro–RJ.

Cartas podem ser enviadas para o endereço acima, com o CEP: 21941-901.

### Atendimento telefônico:

Para outras informações dúvidas ou orientações a Ouvidoria-Geral recebe ligações pelos telefones (21)3938-1619 ou (21)3938-1620, durante o horário normal de funcionamento.

Além disso, encontra-se disponível no portal da Ouvidoria uma página de auxílio ao usuário contendo respostas às dúvidas frequentes, clique [aqui](#) e conheça essas respostas.

A Ouvidoria-Geral da UFRJ disponibiliza em seu portal as informações relativas à sua atuação, para conhecê-las clique em

► [Regimento Interno](#)    ► [Relatórios](#)    ► [Boletim da Ouvidoria-Geral](#)    ► [Seminários](#)

Sua participação cidadã, seu olhar atento, são muito importantes para a Ouvidoria, para tanto disponibilizamos um questionário de satisfação *online* ao término de cada manifestação. Procure respondê-lo!

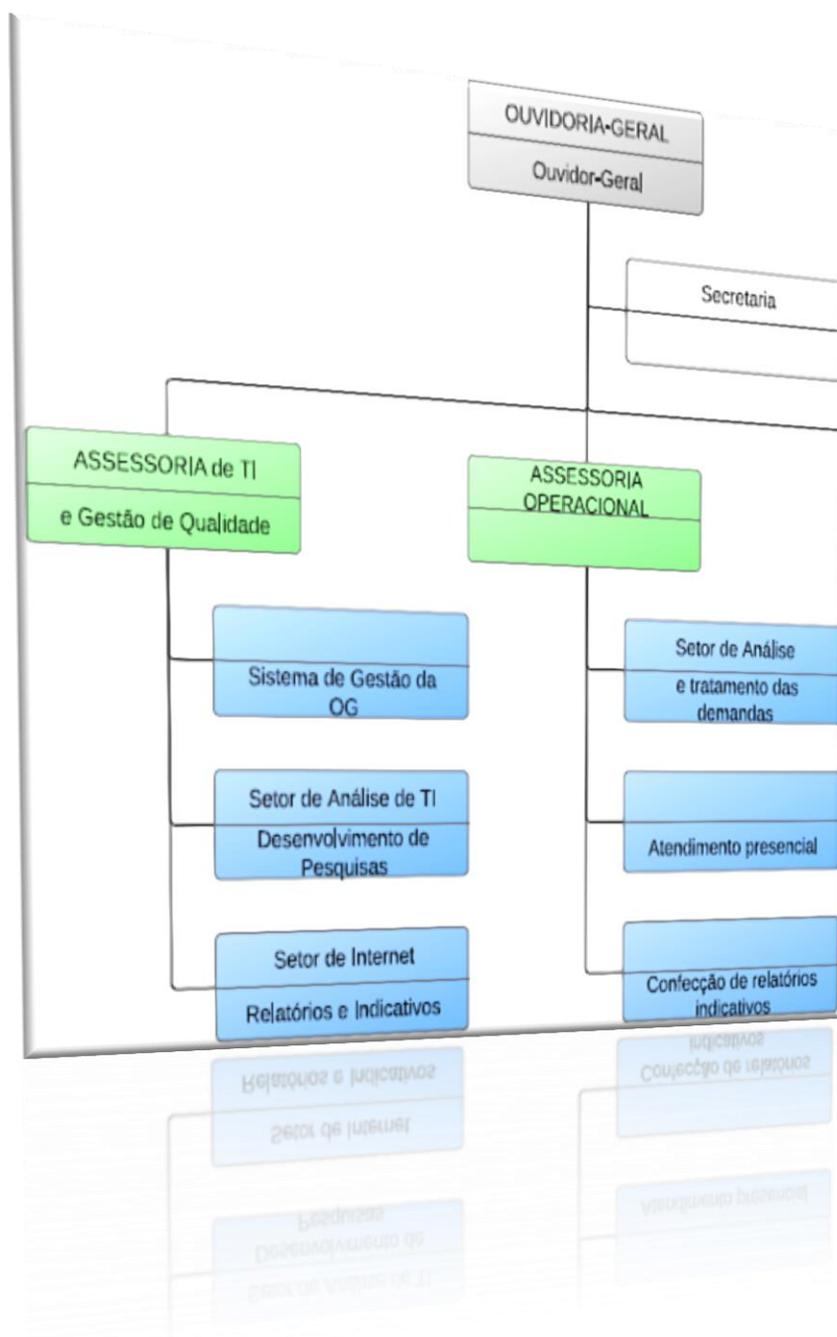


UFRJ



## Organograma

Apresentamos o organograma, ou seja, um gráfico representativo da estrutura hierárquica de operações independentes da Ouvidoria-Geral da UFRJ.





**Ouvidoria**  
UFRJ

# Carta de Serviços ao Cidadão

## *Equipe*

---

### Ouvidora Geral

- **Profa Cristina Ayoub Riche**  
[cristinariche@reitoria.ufrj.br](mailto:cristinariche@reitoria.ufrj.br)

### Assessores

- **Nilza Maria de Mendonça**  
[nilzamarca@reitoria.ufrj.br](mailto:nilzamarca@reitoria.ufrj.br)
- **Antonio Cesar do Nascimento**  
[antonionascimento@reitoria.ufrj.br](mailto:antonionascimento@reitoria.ufrj.br)

### Secretária

- **Maria Vania de Oliveira G. Barros**  
[vaniabarros@reitoria.ufrj.br](mailto:vaniabarros@reitoria.ufrj.br)





## Carta de Serviços ao Usuário

### Serviços da Ouvidoria-Geral da UFRJ

- Acolhimento de manifestação sobre quaisquer serviços prestados pela UFRJ à comunidade interna ou externa
- As manifestações são classificadas em cinco tipos:

<b>DENÚNCIA</b>	<p>Comunicação de prática de ato ilícito cuja análise e solução dependa da atuação do gestor responsável pela matéria ou de órgão de controle interno.</p> <p>Para análise, a manifestação deverá, minimamente, conter elementos de autoria e materialidade, para a sua apuração e exposição dos fatos e, ainda, informações que lhe forem solicitadas. Conforme determina o inciso IV, do Art. 4º do Regimento Interno da Ouvidoria-Geral da UFRJ, ao receber uma denúncia a Ouvidoria verifica se a classificação da manifestação procede e, em caso afirmativo, encaminha a denúncia recebida ao setor responsável para a devida apuração.</p>
<b>RECLAMAÇÃO</b>	<p>Comunicação de insatisfação relativa a um serviço público. Esta manifestação deve conter elementos mínimos indispensáveis à sua solução, na exposição dos fatos. Se possível, informar nome completo de quem prestou o serviço. O manifestante, também, deve prestar as solicitações que lhe forem solicitadas.</p>
<b>INFORMAÇÃO</b>	<p>É um requerimento de atendimento ou serviço a ser prestado pela UFRJ.</p> <p>A informação solicitada deve ser feita de forma clara e precisa. O manifestante, também, deve prestar as solicitações que lhe forem solicitadas.</p>
<b>ELOGIO</b>	<p>É a demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido.</p> <p>A manifestação deve conter elementos mínimos para o encaminhamento ao setor responsável pela prestação de serviço. Este encaminhamento ao gestor responsável será feito por correspondência eletrônica (e-mail) e a manifestação será encerrada com esta informação ao manifestante. Esta manifestação não poderá ser anônima.</p>
<b>SUGESTÃO</b>	<p>A sugestão deverá conter proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela UFRJ, devendo apresentar elementos mínimos indispensáveis para o encaminhamento ao gestor responsável.</p> <p>O manifestante, também, deve prestar as solicitações que lhe forem solicitadas.</p>





**Ouvidoria**  
UFRJ

# Carta de Serviços ao Cidadão

## *Meios utilizados para encaminhamento da manifestação:*

**1) Sistema informatizado, preferencialmente,** Portal da Ouvidoria-Geral da UFRJ (<http://www.ouvidoria.ufrj.br/index.php/cadastro>)

**Horário de atendimento:** Ininterrupto

**2) Atendimento presencial:**

Atendimento pela equipe, solicitação de preenchimento de formulário próprio, transcrição dos dados e fatos contidos no formulário próprio para o sistema informatizado da Ouvidoria.

**Local:** Sala da Ouvidoria-Geral da UFRJ (Av. Pedro Calmon, 550 – Prédio da Reitoria - 2º andar – Cidade Universitária – Ilha do Fundão – Rio de Janeiro – RJ)

**Horário de atendimento:** de segunda a sexta-feira das 9h00 às 16h00

**3) Correspondência eletrônica (e-mail):**

Atendimento pela equipe, com registro da manifestação no sistema informatizado. O manifestante receberá o número de registro da manifestação no sistema, por e-mail.

**Local:** e-mail: [ouvidoria@reitoria.ufrj.br](mailto:ouvidoria@reitoria.ufrj.br)

**Horário de atendimento:** Ininterrupto

**4) Correspondência:**

Atendimento pela equipe, com registro da manifestação no sistema informatizado. O manifestante receberá o número de registro da manifestação no sistema, por e-mail, preferencialmente, ou por correspondência.

**Local:** Ouvidoria-Geral da UFRJ - Av. Pedro Calmon, 550 – Prédio da Reitoria - 2º andar – Cidade Universitária – Ilha do Fundão – Rio de Janeiro – RJ – CEP 21941-901

**Prazo de atendimento:**

O prazo de atendimento, a partir do encaminhamento da manifestação ao gestor responsável, é de 20 dias, podendo ser prorrogado por 10 dias, mediante justificativa.



UFRJ

## **Acesso à Ouvidoria**

**Endereço:**

Av. Pedro Calmon, nº 550 - Prédio da Reitoria – 2º andar  
Ilha da Cidade Universitária  
Rio de Janeiro – RJ  
CEP 21941-901

**Telefone:**

(21) 3938-1619/1620

**Endereço web:**

<http://www.ouvidoria.ufrj.br>

A Ouvidoria-Geral da UFRJ dispõe em seu site informações relativas à sua atuação, que podem ser consultadas acessando as seguintes seções de seu portal eletrônico:

- ▶ [Regimento Interno](#)
- ▶ [Relatórios](#)
- ▶ [Boletim da Ouvidoria-Geral](#)