

O que é e para que serve uma Ouvidoria?

Luzia Araújo - Ouvidora Geral da UFRJ



Ouvidoria
UFRJ

07 de Dezembro de 2023

Ouvidoria como instrumento de gestão



IPUB
INSTITUTO DE PSIQUIATRIA
UNIVERSIDADE FEDERAL
DO RIO DE JANEIRO

Iniciando nossa reflexão

- As ouvidorias públicas são instâncias de **participação e controle social**.
- A participação social é garantida pela Constituição Federal de 1988.
- **Responsáveis** por interagir com os usuários, com o objetivo de **aprimorar a gestão pública e melhorar os serviços** oferecidos, **garantindo os procedimentos de simplificação desses serviços**.



(Conceito adaptado do conteúdo acerca da participação e controle social que consta no Portal da Transparência do Governo Federal, mantido pelo Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União – CGU).

Conhecendo a UFRJ



- A UFRJ tem estrutura similar à de um **município de médio porte**, compatível com o seu grau de relevância estratégica para o desenvolvimento do país.
- Em seus Centros e Unidades, sua marca é representada pela **diversidade social, cultural, econômica e política**, o que contribui para que surjam **conflitos, violações de direitos fundamentais e violências**, nesses ambientes.
- O **Instituto de Psiquiatria da UFRJ (IPUB)**, é uma das Unidades de saúde do Complexo Hospitalar.

A Ouvidoria Geral da UFRJ e sua equipe

- Posicionada na estrutura hierárquica de assessoramento;
- Diretamente ligada ao Reitor;
- Preserva sua independência funcional;
- A atual Ouvidora, Luzia Araujo, foi nomeada em dezembro de 2021.



Luzia Araujo



Aline Fonseca



Fernanda Avellar



Débora Abrantes



Karla Sant'Anna



Monica Marques

Unidades de Saúde do Complexo Hospitalar da UFRJ e seus Ouvidores



Marcio Mantovani (HU)



Edna Galvão (IPUB)

Não possuem Ouvidores



Lucineide Fernandes Moraes (ME)



Carla de Jesus Jorge (IPPMG)



Vera Monteiro (INDC)



Ações da Ouvidoria Geral junto às Ouvidorias das Unidades de Saúde do Complexo Hospitalar UFRJ



MINUTA

PORTARIA UFRJ Nº ---, DE 5 DE DEZEMBRO DE 2023

Define as atribuições da Ouvidora-Geral da UFRJ junto às Ouvidorias das Unidades do Complexo Hospitalar.

O REITOR DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO, nomeado pelo Decreto de 27 de junho de 2023, publicado no Diário Oficial da União nº 121, de 28 de junho de 2023, no uso de suas atribuições legais, estatutária e regimental, e, através do processo nº 23079.262013/2023-67, resolve:

Art. 1º Definir as atribuições da Ouvidora-Geral da UFRJ, junto às Ouvidorias das Unidades do Complexo Hospitalar.

Art. 2º As Unidades de Ouvidorias localizadas no Complexo Hospitalar são unidades setoriais de Ouvidorias na UFRJ, ligadas à Ouvidoria-Geral da UFRJ, tem resguardada sua independência funcional no âmbito de suas atribuições.

Art. 3º É dever da Ouvidoria-Geral acompanhar o trabalho das Unidades de Ouvidorias localizadas no Complexo Hospitalar, oferecendo indicações sobre o melhor caminho a seguir e recomendando sobre os métodos mais convenientes para alcançar melhores resultados.

Art. 4º A estrutura das Unidades de Ouvidorias localizadas no Complexo Hospitalar será formada minimamente por um Ouvidor (a) e um suplente, ambos pertencentes ao quadro permanente da instituição, observada a legislação vigente relacionada à estruturação das Ouvidorias e à nomeação, designação, exoneração e dispensa de seus titulares.

Art 5º Às equipes das Unidades de Ouvidorias localizadas no Complexo Hospitalar, no exercício de suas funções, será exigido comportamento ético, zeloso, transparente, sigiloso, íntegro, digno e respeitoso, compatível com os princípios da Declaração Universal dos Direitos Humanos, da Constituição da República Federativa do Brasil e do Regime Jurídico Único.

Art 6º A gestão máxima de cada uma das Unidades do Complexo Hospitalar promoverá as condições de trabalho para que as Ouvidorias cumpram suas funções de forma que o exercício das atribuições de seus integrantes não lhes resulte em qualquer prejuízo ou dano, com vistas a garantir os direitos do usuário, assegurando:

I - sala própria, em espaço especificamente designado para essa finalidade, de forma a manter a privacidade da pessoa, propiciar o acolhimento e oferecer a devida acessibilidade;

II - equipamentos eletrônicos e mobiliários, bem como acesso à rede informatizada, necessários ao trabalho;

III - independência funcional para atuação junto à instâncias de apuração.

Art. 7º As denúncias que se referirem a ilícitos supostamente praticados por agentes públicos deverão ser encaminhadas obrigatoriamente para a unidade setorial de Corregedoria do respectivo órgão ou entidade, não cabendo a submissão pretérita da matéria a qualquer unidade diretiva ou técnica, que possa influenciar na decisão de encaminhar ou não a manifestação para a área de correição.

Art 8º A Ouvidoria-Geral da UFRJ tem o dever de orientar o trabalho das Ouvidorias das Unidades do Complexo

Funções de uma Ouvidoria (Lei nº 13.460/2017)



Todos as pessoas têm a mesma origem, com tons e nuances. Somos como as diferentes folhas da mesma árvore



- Reconhecer os cidadãos, sem qualquer distinção, como sujeitos de direitos (art. 5º, V).

Inspirado no folheto contra discriminação do CONAPRED -
Conselho Nacional Para Prevenir La Discriminación - Do México



Funções de uma Ouvidoria (Lei nº 13.460/2017)

- Promover a **participação do usuário** na administração pública (art.13º, I).
- **Receber, analisar e encaminhar** às autoridades competentes as manifestações (art.13, VI).
- **Dar tratamento** adequado às manifestações (art. 14, I).
- Demonstrar os **resultados** produzidos em razão da participação social, **produzindo relatórios gerenciais capazes de subsidiar a gestão pública** (art. 14, II, e 15).



Carta de Serviços
SERVIÇOS
Apresenta a Carta de Serviços da UFRJ.

Carta de Serviços da UFRJ, instrumento de participação social



Carta de Serviços – Hospitalares
SERVIÇOS HOSPITALARES
Apresenta a Carta de Serviços ao Cidadão das Unidades Hospitalares da UFRJ.



Papel da Ouvidoria Geral da UFRJ

- Atua de forma isenta e autônoma;
- Tem Caráter mediador, dialógico, pedagógico e estratégico;
- Promove a participação social;
- Contribui para que a UFRJ seja uma universidade mais participativa, inclusiva, transparente, eficiente e democrática.



VOCÊ SABE O PAPEL DA OUVIDORIA?

- É UM MECANISMO DA DEMOCRACIA PARTICIPATIVA;
- RECEBE ELOGIOS, RECLAMAÇÕES, SUGESTÕES, DENÚNCIAS, PEDIDOS DE INFORMAÇÃO E DE SIMPLIFICAÇÃO DO SERVIÇO PÚBLICO;
- TEM NATUREZA MEDIADORA, SEM CARÁTER JUDICATIVO, DELIBERATIVO OU EXECUTIVO.



O que é o trabalho de uma Ouvidoria

- É a voz do cidadão na UFRJ e atua em sua representação.
- Busca garantir os direitos dos cidadãos, concretizando o princípio da ética e transparência das relações com a sociedade.

O que o cidadão vê.....



...resolver demandas

...ouvir reclamações

...tirar dúvidas

...atender telefone

...encaminhar demandas

O que é o trabalho de ouvidoria.....

...humanização

...ações pedagógicas

...escuta ativa

...mediação

...acolhimento

...capacitação contínua

...empatia

...orientação

...relatórios

...dados estratégicos

...cultura de paz

...respeito

...direitos humanos



Ouvidoria da Mulher da UFRJ

Não se cale, denuncie

Instituída pela **Portaria UFRJ N° 438**, de 16 de janeiro de **2023**, no âmbito da Ouvidoria-Geral da UFRJ, teve como motivação:

- **Violações de direitos e violências contra mulheres e, a**
- **Representatividade em número da mulher na UFRJ (2022)**

O atendimento abrange mulheres cis, transgêneros e transexuais, sejam elas servidoras, estudantes, estagiárias, terceirizadas, prestadoras de serviços e demais colaboradoras da UFRJ, que tenham sofrido qualquer forma de violência, no âmbito da Universidade.



Ferramentas de trabalho

A capacitação para execução dos processos de trabalho das ouvidorias é essencial para Ouvidor e equipes de trabalho.

A CERTIFICAÇÃO EM OUVIDORIA é concedida pela Ouvidoria-Geral da União e pela Escola Nacional de Administração Pública, após a finalização de oito cursos oferecidos em modalidade a distância no âmbito do PROFOCO, com carga horária total de 160 horas, realizadas dentro do mesmo ano.

Disponível em: <https://www.escolavirtual.gov.br/programa/113>.

TRANSPARÊNCIA, CONTROLE E PA.



ACESSO À INFORMAÇÃO

Conteudista:
Controladoria-Geral da União

Carga Horária:
20

 [INSCREVA-SE](#)

GOVERNO E TRANSFORMAÇÃO DIGI.



AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DE SERVIÇOS COMO BASE PARA GESTÃO E MELHORIA DE SERVIÇOS PÚBLICOS

Conteudista:
Ministério da Fazenda

Carga Horária:
20

 [INSCREVA-SE](#)

TRANSPARÊNCIA, CONTROLE E PA.



CONTROLE SOCIAL

Conteudista:
Controladoria-Geral da União

Carga Horária:
20

 [INSCREVA-SE](#)

TRANSPARÊNCIA, CONTROLE E PA.



GESTÃO EM OUVIDORIA

Conteudista:
Ouvidoria-Geral da União

Carga Horária:
20

 [INSCREVA-SE](#)

EXCELÊNCIA NA ENTREGA DE SER.



INTRODUÇÃO À GESTÃO DE PROJETOS

Conteudista:
Conselho Nacional de Justiça

Carga Horária:
20

 [INSCREVA-SE](#)

TRANSPARÊNCIA, CONTROLE E PA.



RESOLUÇÃO DE CONFLITOS APLICADA AO CONTEXTO DAS OUVIDORIAS

Conteudista:
Ouvidoria-Geral da União

Carga Horária:
20

 [INSCREVA-SE](#)

ÉTICA E CIDADANIA



PROTEÇÃO AO DENUNCIANTE E TRATAMENTO DE DENÚNCIAS EM OUVIDORIA

Conteudista:
Ouvidoria-Geral da União

Carga Horária:
20

 [INSCREVA-SE](#)

TRANSPARÊNCIA, CONTROLE E PA.



SERVIÇOS PÚBLICOS E DEFESA DO USUÁRIO

Conteudista:
Controladoria-Geral da União

Carga Horária:
20

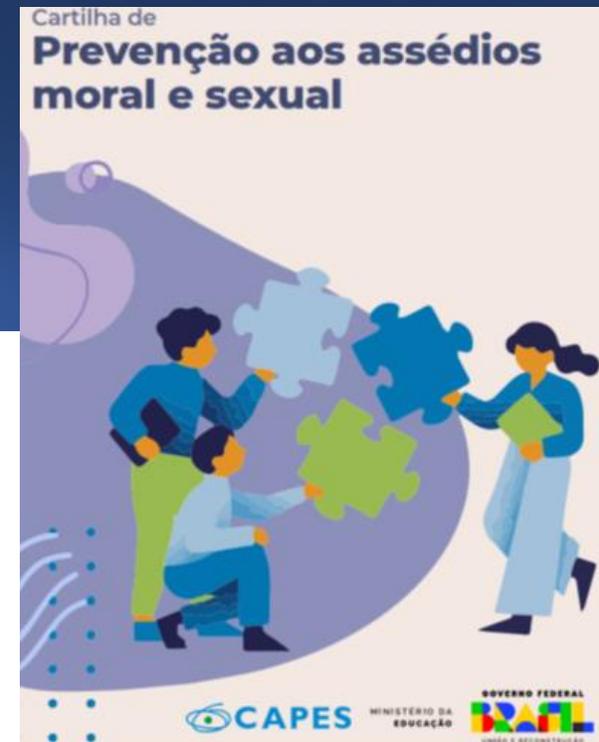
 [Ouvidoria UFRJ](#)

Ferramentas de trabalho

- **O assédio moral e sexual e todas as formas de discriminação constituem violação de Direitos Humanos** ameaçam a igualdade de oportunidades de trabalho, em especial **para mulheres, pessoas negras, pessoas com deficiência e pessoas LGBTQIAP+**. (CGU- Guia Lilás, março de 2023).
- **Os assédios moral e sexual são problemas presentes nos ambientes de trabalho e no ambientes universitário.** (CAPES- Prevenção aos assédios moral e sexual, outubro de 2023).



UFRJ



CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO



Ferramentas de trabalho

As ações da Ouvidoria, baseada na legislação vigente, busca aprimorar os serviços oferecidos ao cidadão, a partir das demandas recebidas.

LEI 12.527/2011
Lei de Acesso à
Informação

LEI 13.460/2017 - Proteção
dos Direitos do Usuário de
Serviço Público.

LEI 13.709/2018 –
Lei Geral De Proteção De
Dados Pessoais (LGPD)

Portaria CGU 581/2023
Estabelece orientações para o exercício das
competências das unidades do Sistema de
Ouvidoria do Poder Executivo federal.

Decreto Nº 9.492/2018-
Regulamenta a LEI Nº 13.460, DE 26 DE
JUNHO DE 2017.

Decreto 10.153/2019 -
Proteção ao Denunciante

Decreto 10.890/2021-
Altera o Decreto nº 9.492/2018, e o
Decreto nº 10.153/2019.

Resolução CGU 3/2019 -
Proteção ao denunciante.

Portaria CGU Nº 27/2022-
Sistema de Correição do Poder
Executivo Federal



Formas de acesso à Ouvidoria



Quer falar com a Ouvidoria? Acesse o Fala.br!

É a Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação.

<https://falabr.cgu.gov.br>

Outros canais de comunicação:

- Telefone: 3938-0653
- E-mail: ouvidoria@reitoria.ufrj.br
- Agendamentos: secouvidoria@reitoria.ufrj.br

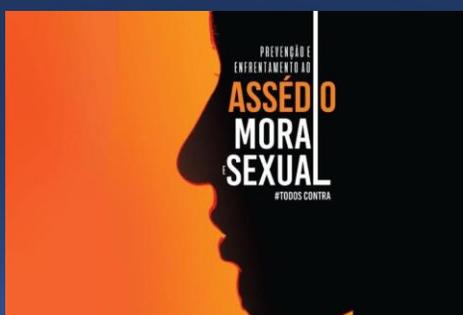
Redes sociais:

- Instagram: [@ouvidoriaufrj](https://www.instagram.com/ouvidoriaufrj)
- YouTube: [@ouvidoriageralufrj](https://www.youtube.com/ouvidoriageralufrj)



Qualquer pessoa, física ou jurídica, da comunidade interna ou externa, que desenvolva alguma relação com a Universidade pode levar a sua manifestação à Ouvidoria.

Demandas 2023



Fonte: Painel Resolveu?



Principais Assuntos		
	Quantidade	Percentual
Assédio Moral	100	16,9%
Conduta Docente	49	8,3%
Conduta Ética	25	4,2%
Direitos Humanos	8	1,3%
Assédio Sexual	4	0,6%
Violência contra a Mulher	4	0,6%
Relações de Trabalho	3	0,5%



Denuncia+ Comunicação= 52,3%



Tipificação: motivações para conflito, violações de direitos e de violências na UFRJ

1. Assédio moral

Bullying

Cyberbullying

2. Discriminação

Racismo

Preconceito

Intolerância étnica

Capacitismo

Etarismo

Xenofobia

Intolerância a LGBTQIAP+

Intolerância religiosa

Psicofobia

Gordofobia

3. Violência de gênero

Violência moral

Violência física

Violência psicológica

Violência patrimonial

Importunação sexual e divulgação de cena de estupro

4. Relações abusivas no ambiente universitário

5. Trote

6. Outros tipos de violências institucionais ou atos discriminatórios emergentes das dinâmicas sociais

7. Violência autoprovocada ou auto infligida

Ações da UFRJ

- Conta com as ações desenvolvidas pela Ouvidoria Geral, Ouvidorias Setoriais nas Unidades de Saúde do Complexo Hospitalar, Ouvidoria da Mulher, Superintendência Geral de Ações Afirmativas, Diversidade e Acessibilidade (SGAADA), Diretoria de Acessibilidade (DIRAC) entre outras estruturas administrativas que contribuem para garantir direitos e enfrentar violências no ambiente universitário.
- Cobra compromisso e engajamento da alta administração.
- Apura de forma célere as denúncias de assédio.
- Incentiva as boas relações de trabalho nas organizações.
- Promove capacitação e treinamento.



RECEBIMENTO DE DENÚNCIAS NA UFRJ

- O canal, único, para o registro de denúncia na UFRJ é a **Ouvidoria**, por meio do **Sistema Fala.Br**.
- Ao receber uma denúncia a ouvidoria realiza a **análise preliminar ou análise prévia de admissibilidade**, para identificar se o seu conteúdo permite que os fatos possam ser apurados pela instituição.
- O trabalho a ser desempenhado pela equipe da ouvidoria não deve ser confundido com o das áreas de apuração.
- A análise preliminar:
 - Identifica a materialidade, autoria e relevância.
 - Não faz juízo de admissibilidade.
 - Verifica se, diante das informações apresentadas pelo cidadão, é possível dar início ao procedimento de apuração.
- No tratamento de denúncias e demais manifestações de ouvidoria, o agente público deve sempre lembrar que o papel da ouvidoria é **atuar como instância de mediação entre o cidadão e a Administração Pública**.

Proteções e garantias ao denunciante

Decreto nº 10.153/ 2019 e Portaria CGU nº 581/2021



É bom saber que:

- 1- a sua **denúncia** precisará ser tratada pela unidade de Ouvidoria;
- 2- os protocolos de atendimento da Ouvidoria são desenhados para **garantir a proteção da identidade de quem denuncia;**
- 3- a Ouvidoria realiza a **pseudonimização** de dados que permitam a identificação ou associação da denúncia com uma pessoa;
- 4- nos casos de assédio, muitas vezes, o denunciante é a própria pessoa. A sua identidade provavelmente poderá ser revelada ao longo do processo de apuração do fato denunciado;
- 5- quando a identidade do denunciante é revelada, ele poderá estar sujeito ao ato de retaliação;
- 6- sempre que ações de retaliação ocorram em decorrência da denúncia, qualquer denunciante pode, e deve,



O que se espera de uma Ouvidoria

- **Atue como mediadora em situações de conflito.**
- **As situações que envolvem violações de direitos e violências são considerados graves pela Ouvidoria e exigem de nós rápida ação junto aos gestores das áreas.**
- **Junto ao cidadão:** realizamos acolhimento, escuta, orientação e encaminhamento.
- **Junto à comunidade interna e externa:** promovemos ação educativa.
- **Junto aos gestores e Administração Central:**

A partir das manifestações recebidas, promovemos recomendações para promoção, prevenção e tratamento das situações; visando a melhoria de qualidade dos serviços prestados ao cidadão.

Garantimos um único Fluxo para o registro e tratamento de demandas que envolvam denúncia ou comunicação de irregularidade, tendo a Ouvidoria como porta de entrada.

O que se espera de uma Ouvidoria: Ações pedagógicas para o enfrentamento às violações de direitos e violências- 2023

Ouvidoria-Geral e Ouvidoria da Mulher da UFRJ na Biofísica-CCS A Ouvidoria no enfrentamento às violações de Direitos Humanos e as violências no espaço universitário

Luzia Araujo- Ouvidora-Geral
Aline Fonseca-Secretária
Debora Abrantes- Assessora
Fernanda Avellar- Assistente
Karla Sant'Anna
Monica Marques



A Ouvidoria da Mulher na UFRJ

Luzia Araujo
Ouvidora da Mulher da UFRJ
08/03/2023

Equipe da Ouvidoria-Geral

Luzia Araujo- Ouvidora-Geral
Aline Fonseca-Secretária
Debora Abrantes- Assessora
Fernanda Avellar- Assistente
Karla Sant'Anna
Monica Marques

Como o agente público deve agir diante de situações de assédio e violência?



Local: Auditório Halley Pacheco (8º andar do HUCCF)
Data: 06/06/2023 - Horário: 09h

O papel da Ouvidoria Geral e da Ouvidoria da Mulher na UFRJ- Campos Macaé.

Luzia Araujo- Ouvidora-Geral
Aline Fonseca-Secretária
Debora Abrantes- Assessora
Fernanda Avellar- Assistente
Karla Sant'Anna
Monica Marques

23/05/2023

Ouvidoria-Geral e Ouvidoria da Mulher da UFRJ-

Violência de gênero e assédio moral: acolhimento e denúncia.

Luzia Araujo- Ouvidora-Geral
Debora Abrantes- Assessora
Fernanda Avellar- Assistente
Aline Fonseca-Secretária
Karla Sant'Anna
Monica Marques

ASSÉDIO MORAL E VIOLÊNCIA SEXUAL

ESCOLA DE MÚSICA, OUVIDORIA E UFRJ NA PREVENÇÃO E ENFRENTAMENTO

A Ouvidoria Geral e Ouvidoria da Mulher na prevenção e enfrentamento de violação de direitos e violência contra mulher.

Luzia Araujo
Ouvidora-Geral e Ouvidora da Mulher da UFRJ
28/11/2023

PREVENÇÃO À VIOLÊNCIA SEXUAL E AO ASSÉDIO MORAL NO AMBIENTE UNIVERSITÁRIO

O papel da Ouvidoria da Mulher na prevenção de violações de direitos e no enfrentamento à violência contra mulher, no Instituto de Física da UFRJ

Luzia Araujo
Ouvidora-Geral e Ouvidora da Mulher da UFRJ
27/11/2023

O que se espera de uma Ouvidoria: Ações pedagógicas para o enfrentamento às violações de direitos e violências- 2023

CONHECENDO A UFRJ

A UFRJ formando
jovens transformadores: A
contribuição da Ouvidoria Geral da
UFRJ

Luzia Araujo- Ouvidora-Geral
Aline Fonseca-Secretária
Debora Abrantes- Assessora
Fernanda Avellar- Assistente
Karla Sant'Anna
Monica Marques



A OUVIDORIA GERAL E A
OUVIDORIA DA MULHER
DA UFRJ NA PROMOÇÃO
DA CULTURA DE PAZ.

Luzia Araujo- Ouvidora-Geral
Aline Fonseca-Secretária
Debora Abrantes- Assessora
Fernanda Avellar- Assistente
Karla Sant'Anna
Monica Marques

02/06/2023



Luzia Araujo
24/10/2023



Violência de gênero
e os desafios da
Ouvidoria da Mulher
na UFRJ

PPGD
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM
DIREITO • UNIRIO
VIOLAÇÕES DE DIREITOS
HUMANOS E
POLÍTICAS PÚBLICAS

16º Seminário Nacional
OUVIDORES & OUVIDORIAS

Desafios da Ouvidoria Geral da UFRJ:
Demandas sociais, Regulamentação e
Modelos de Gestão

Luzia Araujo- Ouvidora Geral da UFRJ
23/08/2023



II Encuentra Internacional de
Defensorías y Organismos de Defensa
de los Derechos Universitarios

Derechos Humanos en las Universidades

Os desafios para garantir Direitos
Humanos na UFRJ: Enfrentamento
às violações fundamentais dos
Direitos Humanos

Luzia Araujo
28/11/2023



A OUVIDORIA COMO
INSTRUMENTO DE RESOLUÇÃO
DE CONFLITOS NAS RELAÇÕES
UNIVERSITÁRIA

Luzia Araujo
Cristina Riche
Debora Abrantes
Fernanda Avellar
Aline Fonseca



Considerações finais

A Ouvidoria Geral e as Ouvidorias das Unidades de Saúde do Complexo Hospitalar são instâncias de participação e controle social. Responsáveis por interagir com os usuários, objetivando o aprimoramento da gestão pública e promoção de melhorias na qualidade dos serviços oferecidos.

Que tenhamos todas (os) ouvidores dessas instâncias a liberdade de ação, tal como compreendido por Augusto Comte “a liberdade é o direito de fazer o próprio dever.”

Considerando que “a essência dos Direitos Humanos é direito a ter direitos” (Hannah Arendt), que possamos juntos garantir os direitos de usuários de serviços de saúde, estudantes, servidores e toda comunidade da UFRJ.

Assim estaremos promovendo a justiça social e promovendo enfrentamento a toda forma de injustiça, já que “a injustiça em qualquer lugar é uma ameaça à justiça por toda a parte”(Martin Luther King Jr.) e, “se ages contra a justiça e eu te deixo agir, então a injustiça é minha.”(Mahatma Gandhi)

O cidadão é nosso aliado!



Referências

PROFOCO. Tratamento de denúncias em Ouvidoria. Material do aluno. 2018. Disponível em:
https://repositorio.cgu.gov.br/bitstream/1/56317/1/Material_do_aluno_Curso_denuncias_Out18.pdf.
Acesso em 05/12/2023

Riche, C.A. Memórias da Ouvidoria. Aprendizados de 2009-2021. Disponível em:
http://www.ouvidoria.ufrj.br/images/_ouvidoria/documentos/Memorias_da_Ouvidoria_UFRJ.pdf.



CONTATOS

Atendimento ao público:

De Segunda à Sexta - das 9h às
16h

Telefone: 3938-0653

Atendimento presencial mediante
agendamento prévio pelo e-mail da
secouvidoria@reitoria.ufrj.br

Demais formas de contato:



Sistema Fala.Br



ouvidoria@reitoria.ufrj.br



[@ouvidoriaufrj](https://www.instagram.com/ouvidoriaufrj)

OBRIGADA

Luzia Araujo